

**PELAYANAN PASIEN BPJS KESEHATAN FASILITAS KESEHATAN  
TINGKAT PERTAMA DALAM PERSPEKTIF ETIKA KERJA ISLAM**

**(Studi Di Klinik Pratama Rejosari Husada)**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada

Fakultas Syariah

Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Hukum



Oleh:

**MIFTAHUL JANNAH**

**NIM. 18.21.1.1.147**

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH (MUAMALAH)  
JURUSAN HUKUM EKONOMI SYARIAH DAN FILANTROPI ISLAM  
FAKULTAS SYARIAH  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN MAS SAID SURAKARTA**

**2022**

**PELAYANAN PASIEN BPJS KESEHATAN FASKES TINGKAT  
PERTAMA DALAM PERSPEKTIF ETIKA KERJA ISLAM**

**(Studi Di Klinik Pratama Rejosari Husada)**

Skripsi

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Hukum

Dalam Bidang Ilmu Hukum Ekonomi Syariah

Disusun Oleh:

**MIFTAHUL JANNAH**

**NIM. 18.21.1.1.147**

Surakarta, 04 November 2022

Disetujui dan Disahkan Oleh:

Dosen Pembimbing Skripsi



Dosen Pembimbing Skripsi

Muhammad Hanif Al-Hakim, M.Phil

NIP. 19900613 201908 1 001

## SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

NAMA : MIFTAHUL JANNAH

NIM : 182111147

PROGRAM STUDI : HUKUM EKONOMI SYARIAH (MUAMALAH)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul:

**“PELAYANAN PASIEN BPJS KESEHATAN FASILITAS KESEHATAN  
TINGKAT PERTAMA DALAM PERSPEKTIF ETIKA KERJA ISLAM  
(Studi Di Klinik Pratama Rejosari Husada)”**

Benar-benar bukan merupakan plagiasi dan belum pernah di teliti sebelumnya.  
Apabila dikemudian hari diketahui skripsi ini merupakan plagiasi, saya bersedia  
menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana  
mestinya.

*Wassalamualaikum Wr. Wb.*

Surakarta, 12 Desember 2022



Miftahul Jannah

182111147

NOTA DINAS

Hal : Skripsi

Sdr : Miftahul Jannah

Kepada Yang Terhormat

Dekan Fakultas Syariah

Universitas Islam Negeri

Raden Mas Said Surakarta

Di Surakarta

Assalamualaikum Wr. Wb.

Dengan Hormat, bersama dengan ini kami sampaikan bahwa setelah menelaah dan mengadakan perbaikan seperlunya, kami memutuskan bahwa skripsi saudara Miftahul Jannah NIM: 18.21.1.1.147 yang berjudul:

**“PELAYANAN PASIEN BPJS KESEHATAN FASILITAS KESAHATAN TINGKAT PERTAMA DALAM PERSPEKTIF ETIKA KERJA ISLAM (Studi Di Klinik Pratama Rejosari Husada)”**

Sudah dapat dimunaqasahkan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Hukum dalam bidang Hukum Ekonomi Syariah.

Oleh karena itu kami mohon agar skripsi tersebut segera dimunaqasahkan dalam waktu dekat. Demikian, atas dikabulkannya permohonan ini disampaikan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Sukoharjo, 04 November 2022

Dosen Pembimbing



Muhammad Hanif Al-Hakim M.Phil

NIP. 19900613 201908 1 001

PENGESAHAN  
PELAYANAN PASIEN BPJS KESEHATAN FASILITAS KESEHATAN  
TINGKAT PERTAMA DALAM PERSPEKTIF ETIKA KERJA ISLAM  
(Studi Di Klinik Pratama Rejosari Husada)

Disusun Oleh:

**MIFTAHUL JANNAH**

NIM: 18.21.1.1.147

Telah dinyatakan lulus dalam ujian munaqosyah  
Pada hari 12 Desember 2022 Dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan  
guna memperoleh gelar Sarjana Hukum Ekonomi Syariah

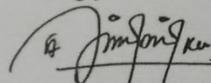
Penguji I



**Dr. Sidik, M.Ag.**

NIP. 19760120 200003 1 001

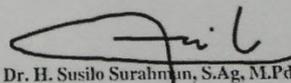
Penguji II



**Siti Kasiyati, M. Ag., CM.**

NIP. 19720803 201411 2 004

Penguji III



**Dr. H. Susilo Surahman, S.Ag, MPd.**

NIP. 19700222 199803 1 003

Dekan Fakultas Syariah



**Dr. Ismail Yahya, S.Ag., MA.**

NIP. 19750409 199903 1 001

## **MOTTO**

QS. Al-Insyiqaq : 6

يَا أَيُّهَا الْإِنْسَانُ إِنَّكَ كَادِحٌ إِلَىٰ رَبِّكَ كَدْحًا فَمُلَاقِيهِ

*Artinya: “Hai manusia, sesungguhnya kamu telah bekerja dengan sungguh-sungguh menuju Tuhanmu, maka pasti kamu akan menemui-Nya”<sup>1</sup>*

---

<sup>1</sup> Departemen Agama RI, Al-Qur’an dan Terjemahannya, (Jakarta:Lajnah Pentashihan Musaf Al-Qur’an, 2019), hlm. 885.

## **PERSEMBAHAN**

Alhamdulillah dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, kelancaran, dan kekuatan serta membekali ilmu melalui dosen-dosen UIN Raden Mas Said Surakarta atas karunia dan kemudahan yang telah Engkau berikan, akhirnya skripsi ini mampu terselesaikan. Sholawat serta salam saya harutkan kepada Nabi Agung Nabi Muhammad SAW. Dalam perjuangan yang penuh dengan keringat dan air mata kupersembahkan karya tulis skripsi ini kepada semua orang yang telah hadir dan berharap keindahan-Nya. Kupersembahkan bagi mereka yang tetap setia berada di ruang dan waktu kehidupanku khususnya kepada:

1. Kedua orangtuaku tercinta yakni Bapak Lasianto dan Ibu Muji Fitriawati yang telah memberikan doa dan ridhonya kepadaku, yang memberikan cinta, kasih dan sayangnya kepadaku, yang selalu memberikan dukungan untuk segala cita dan anganku, yang memberi bimbingan, arahan serta bekal hidup.
2. Adik-adikku tersayang Fahad Fahudi dan Nafisah Zoya Humairah yang telah memberikan semangat, dan keluargaku yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu terima kasih doa dan dukungannya.
3. Teruntuk Mas Ajik Sn, orang yang sangat istimewa yang selalu memberikan doa, dukungan serta semangatnya, terimakasih karena selalu ada dalam keadaan apapun.
4. Dosen-dosen dan guru-guru yang telah membimbing dan mendidik saya hingga menjadi seseorang yang berwawasan dan berbudi pekerti baik.
5. Teruntuk Pipitun, Latifah, Adela, Aurel, Anita, Rima, Dwiki Musyarifah, Elfina, Salsa dan Dila. Terimakasih atas bantuan dan dukungan kalian yang sangat istimewa saat penulisan skripsi ini.
6. Teruntuk seluruh teman-temanku, khususnya teman-teman Hukum Ekonomi Syariah Angkatan 2018 yang telah memberikan motivasi dan dukungannya sehingga saya mampu menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.
7. Teruntuk semua orang-orang yang sangat baik kepada saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

## PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan skripsi di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta didasarkan pada Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987 tanggal 22 Januari 1988. Pedoman transliterasi tersebut adalah:

### 1. Konsonan

Fonem konsonan Bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, sedangkan dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf serta tanda sekaligus. Daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf latin adalah sebagai berikut:

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)

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
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	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamza h	...}'...	Apostrop
ي	Ya	Y	Ye

## 2. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vokal bahasa Indonesia terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

### a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
◌َ	Fathah	A	A
◌ِ	Kasrah	I	I
◌ُ	Dammah	U	U

Contoh:

No	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
1.	كتب	Kataba
2.	ذكر	Zukira
3.	يذهب	Yazhabu

### b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf maka transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf	Nama
أ...ى	Fathah dan ya	Ai	a dan i
أ...و	Fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

No	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
1.	كيف	Kaifa
2.	حول	Haula

### 3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
أ...ي	Fathah dan alif atau ya	a>	a dan garis di atas
أ...ي	Kasrah dan ya	i>	i dan garis di atas
أ...و	Dammah dan wau	u>	u dan garis di atas

Contoh:

No	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
1.	قال	Qa>la
2.	قيل	Qi>la
3.	يؤل	Yaqu>lu
4.	رمي	Rama>

#### 4. Ta Marbutah

Transliterasi untuk Ta Marbutah ada dua (2), yaitu:

- Ta Marbutah hidup atau yang mendapatkan harakat fathah, kasrah atau dammah transliterasinya adalah /t/.
- Ta Marbutah mati atau mendapat harakat sukun transliterasinya adalah /h/.
- Apabila pada suatu kata yang di akhir katanya Ta Marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang /al/ serta bacaan kedua kata itu terpisah maka Ta Marbutah itu ditransliterasikan dengan /h/.

Contoh:

No	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
1.	روضة الأطفال	Raud}ah al-atfa>l / raud}atul atfa>l
2.	طلحة	T{alhhah

#### 5. Syaddah (tasydid)

Syaddah atau Tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda yaitu tanda Syaddah atau Tasydid. Dalam transliterasi ini tanda Syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda Syaddah itu.

Contoh:

No	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
1.	ربنا	Rabbana
2.	نزل	Nazzala

## 6. Kata Sandang

Kata sandang dalam bahasa Arab dilambangkan dengan huruf yaitu ال. Namun dalam transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf Syamsiyyah dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf Qamariyyah.

Kata sandang yang diikuti oleh huruf Syamsiyyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu. Sedangkan kata sandang yang diikuti oleh huruf Qamariyyah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya. Baik diikuti dengan huruf Syamsiyyah atau Qamariyyah, kata sandang ditulis dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan katasambung.

Contoh:

No	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
1.	الرجل	Ar-rajulu
2.	الجلال	Al-Jalalu

## 7. Hamzah

Sebagaimana yang telah disebutkan di depan bahwa Hamzah ditransliterasikan dengan apostrof, namun itu hanya terletak di tengah dan di akhir kata. Apabila terletak di awal kata maka tidak dilambangkan karena dalam tulisan Arab berupa huruf alif. Perhatikan contoh berikut ini:

No	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
1.	أكل	Akala

2.	تأخذون	Ta'khuduna
3.	النؤ	An-Nau'u

## 8. Huruf Kapital

Sistem bahasa Arab tidak mengenal huruf kapital, tetapi dalam transliterasinya huruf kapital itu digunakan seperti yang berlaku dalam EYD yaitu digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu didahului oleh kata sandangan maka yang ditulis dengan huruf kapital adalah nama diri tersebut, bukan huruf awal atau kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan tersebut disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, maka huruf kapital tidak digunakan.

Contoh:

No	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
1.	ومامحمدالارسل	Wa ma> Muhaamdun illa> rasu>l
2.	الحمد لله رب العالمين	Al-hamdu lillahi rabbil 'a>lami>na

## 9. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata baik fi'il, isim, maupun huruf ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka penulisan kata tersebut dalam transliterasinya bisa dilakukan dengan dua cara yaitu bisa dipisahkan pada setiap kata atau bisa dirangkai.

Contoh:

No	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
1.	وان الله لهو خير الرازقين	Wa innalla>ha lahuwa khair ar-ra>ziqin / Wa innalla>ha lahuwa khairur-ra>ziqi>n

2	فاوفو الكيل و الميزان	Fa aufu> al-Kaila wa al-mi>za>na / Fa auful-kaila wal mi>za>na
---	-----------------------	---

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Alhamdulillah, Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas berkah, rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PELAYANAN PASIEN BPJS KESEHATAN FASILITAS KESEHATAN TINGKAT PERTAMA DALAM PERSPEKTIF ETIKA KERJA ISLAM (Studi Di Klinik Pratama Rejosari Husada)”** Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan Studi Jenjang Strata 1 (S1) Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, peneliti telah banyak mendapatkan dukungan dan bantuan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Mudhofir, S.Ag., M.Pd selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.
2. Dr. Ismail Yahya, S.Ag., MA selaku Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.
3. Dr. H. Ah. Kholis Hayatuddin, M.Ag. Selaku Ketua Jurusan Hukum Ekonomi Syariah dan Filantropi Islam.
4. Muhammad Julijanto S. Ag. Selaku Koordinator Program Studi Hukum Ekonomi Syariah
5. Siti Kasiyati, M. Ag., CM. Selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan pengarahan serta nasehatnya kepada peneliti selama menempuh studi di Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.
6. Muhammad Hanif Al Hakim M.Phil. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak memberikan nasehat, bimbingan, dan banyak perhatian selama peneliti menyusun skripsi
7. Dewan penguji, yang telah meluangkan waktu dan pikirannya untuk menguji skripsi ini guna membawa kualitas peneliti kearah yang lebih baik.

8. Segenap Dosen Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta yang telah membagikan ilmu-ilmunya selama penyusun menjadi mahasiswa dan semoga segala ilmu yang telah diberikan dapat bermanfaat di kehidupan yang akan datang.
9. Segenap Staff dan karyawan Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta dan Fakultas Syariah yang telah membantu dalam kelancaran penyusunan skripsi dan Staff dan karyawan perpustakaan membantu dalam pencarian buku, jurnal, dan referensi skripsi yang diperlukan peneliti.

*Wassalamualaikum, Wr. Wb.*

Surakarta, 25 Desember 2022

Peneliti



**MIFTAHUL JANNAH**

NIM. 18.21.1.1.147

## ABSTRAK

MIFTAHUL JANNAH NIM: 18.21.1.1.147, “PELAYANAN PASIEN BPJS KESEHATAN FASILITAS KESAHATAN TINGKAT PERTAMA DALAM PERSPEKTIF ETIKA KERJA ISLAM (Studi Di Klinik Pratama Rejosari Husada)”,

Pelayanan pasien BPJS Kesehatan yang baik adalah pelayanan yang membuat pasien merasa nyaman ketika menggunakan pelayanan tersebut, serta tidak membuat pasien merasakan kecewa atas pelayanan yang diberikan. Namun, dalam kenyataannya praktik pelayanan pasien BPJS Kesehatan di klinik Pratama Rejosari Husada masih membuat beberapa pasien merasa kecewa karena beberapa pasien yang mengantri menggunakan bantuan temannya, pasien yang mendapat nomor antrian kecil diperbolehkan meninggalkan klinik terlebih dahulu, ketika pasien tersebut datang langsung mendapatkan layanan meskipun nomor antriannya sudah terlewati, serta tidak adanya jaminan atas pelayanan medis yang salah dan hal tersebut juga belum sesuai dengan nilai etika kerja Islam. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelayanan pasien BPJS Kesehatan fasilitas tingkat pertama di Klinik Pratama Rejosari Husada dan untuk mengetahui bagaimana pelayanan pasien BPJS Kesehatan fasilitas tingkat pertama di Klinik Pratama Rejosari Husada dalam perspektif etika kerja Islam.

Metodologi penelitian dalam penelitian ini yaitu jenis penelitian merupakan penelitian kualitatif, dan termasuk penelitian lapangan (*Research field*), sumber data untuk penelitian ini merupakan sumber data primer dan sekunder, lokasi penelitian ini diambil di Klinik Pratama Rejosari Husada di Jl. Dlanggu-Polanharjo No. 41, Rejosari, Sabran, Dlanggu, Klaten, dan waktu dilaksanakan penelitian ini mulai 06 juni 2022 – 25 Oktober 2022, teknik pengumpulan data diperoleh dari observasi, wawancara dan dokumentasi, dan untuk teknis analisis data yang digunakan yakni reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini yakni praktik pelayanan pasien BPJS Kesehatan fasilitas kesehatan pertama dalam regulasi pelayanan pasien BPJS dalam praktiknya sudah sesuai namun dalam pelayanan obat belum sesuai dengan regulasi pelayanan pasien BPJS karena pasien harus membayar untuk beberapa obat yang sudah ditetapkan klinik. Sedangkan dalam perspektif etika kerja Islam, dalam pelaksanaannya belum sepenuhnya sesuai dengan nilai etika kerja Islam, yakni nilai *itqan* karena tidak adanya jaminan apabila ada kesalahan medis dan nilai keadilan yang membuat pasien merasa tidak adil dalam hal antrian.

**Kata Kunci:** Pelayanan, Pasien BPJS Kesehatan, Etika Kerja Islam

## **ABSTRACT**

**MIFTAHUL JANNAH NIM: 18.21.1.1.147, “FIRST LEVEL HEALTH FACILITY BPJS HEALTH PATIENT SERVICES IN THE PERSPECTIVE OF ISLAMIC WORK ETHICS (Study at Pratama Clinic Rejosari Husada)”**,

The good Health BPJS patient service is a service that makes the patient feel comfortable when using the service, and does not make the patient feel disappointed with the service provided. However, in reality the practice of serving BPJS Health patients at the Pratama Rejosari Husada clinic still makes some patients feel disappointed because some patients who queue up use the help of their friends, patients who get small queue numbers are allowed to leave the clinic first, when the patient arrives they immediately get service even though the number is the queue has been passed, and there is no guarantee for wrong medical services and this is also not in accordance with the values of Islamic work ethics. The purpose of this study was to find out how the patient service for Health BPJS first level facilities at the Pratama Clinic Rejosari Husada and to find out how the patient service for BPJS Kesehatan first level facilities at the Pratama Clinic Rejosari Husada in the perspective of Islamic work ethics.

The research methodology in this study is that the type of research is qualitative research, and includes field research (Research field), the data source for this research is primary and secondary data sources, the research location was taken at the Rejosari Husada Pratama Clinic on Jl. Dlanggu-Polanharjo No. 41, Rejosari, Sabran, Dlanggu, Klaten, and when this research was carried out from 06 June 2022 – 25 October 2022, data collection techniques were obtained from observation, interviews and documentation, and for data analysis techniques used namely data reduction, data presentation and withdrawal conclusion.

The results of this study are that the practice of serving BPJS Kesehatan patients in the first health facility in the regulation of BPJS patient services in practice is appropriate, but in drug services it is not in accordance with BPJS patient service regulations because patients have to pay for several drugs that have been determined by the clinic. Whereas in the perspective of Islamic work ethics, the implementation is not fully in accordance with the values of Islamic work ethics, namely the value of itqan because there is no guarantee if there is a medical error and the value of justice which makes patients feel unfair in terms of queues.

**Keywords:** Services, Health BPJS Patients, Islamic Work Ethics

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI.....	iii
HALAMAN NOTA DINAS .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN MUNAQASYAH.....	v
MOTTO .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI .....	viii
KATA PENGANTAR .....	xvi
ABSTRAK.....	xvii
ABSTRACT.....	xviii
DAFTAR ISI.....	xix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	7
E. Kerangka Teori .....	8
F. Kajian Pustaka .....	14
G. Metode Penelitian .....	17
H. Sistematika Penulisan .....	24

## **BAB II LANDASAN TEORI**

A. Pelayanan .....	21
1. Pengertian .....	26
2. Kualitas Pelayanan .....	28
3. Pola dan Syarat Pelayanan.....	28
B. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan.....	29
1. Pengertian .....	29
2. Dasar Hukum BPJS Kesehatan.....	32
3. Regulasi Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS Kesehatan .....	34
C. Etika Kerja Islam.....	42
1. Pengertian .....	42
2. Nilai-nilai Etika Kerja Islam.....	45
3. Norma-norma Etika Kerja Islam .....	51

## **BAB III DESKRIPSI DATA PENELITIAN**

A. Gambaran Umum Tentang Klinik Pratama Rejosari Husada .....	53
1. Profil Klinik Pratama Rejosari Husada .....	53
2. Sejarah Klinik Pratama Rejosari Husada.....	54
3. Visi dan Misi Klinik Pratama Rejosari Husada.....	55
4. Struktur Organisasi Klinik Pratama Rejosari Husada .....	56
5. Fasilitas Klinik Pratama Rejosari Husada .....	57
B. Praktik Pelayanan Pasien BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Rejosari Husada.....	57

1. Alur Pendaftaran Pasien BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Rejosari Husada dalam Regulasi Pelayanan Pasien BPJS .....	57
2. Alur Pemeriksaan Awal Pasien BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Rejosari Husada dalam Regulasi Pelayanan Pasien BPJS.....	58
3. Alur Pemeriksaan Dokter Pasien BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Rejosari Husada dalam Regulasi Pelayanan Pasien BPJS .....	59
4. Alur Sistem Rujukan Pasien BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Rejosari Husada dalam Regulasi Pelayanan Pasien BPJS.....	60
5. Alur Resep Obat Pasien BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Rejosari Husada dalam Regulasi Pelayanan Pasien BPJS.....	60
6. Alur Pengaduan Pasien BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Rejosari Husada dalam Regulasi Pelayanan Pasien BPJS .....	61

#### **BAB IV ANALISIS**

A. Praktik Pelayanan Pasien BPJS Kesehatan di Klinik Pratam Rejosari Husada dalam Regulasi Pelayanan Pasien BPJS Kesehatan.....	63
B. Analisis Praktik Pelayanan Pasien BPJS Kesehatan di Klinik Pratam Rejosari Husada dalam Etika Kerja Islam .....	69

#### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	82
B. Saran.....	83

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>84</b>
-----------------------------	-----------

<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>91</b>
----------------------	-----------

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Kesehatan merupakan hal yang sangat penting bagi manusia, tanpa kesehatan manusia tidak akan mampu melakukan aktivitasnya dengan baik karena pada dasarnya kesehatan merupakan faktor utama untuk melaksanakan aktifitas sehari-hari. Kesehatan merupakan sesuatu yang sangat mahal harganya, karena tidak sedikit orang yang rela menjual harta bendanya untuk sehat kembali dari sakit yang di deritanya. Kesehatan juga dapat mempengaruhi kebahagiaan seseorang, karena meskipun seseorang dapat meraih apa yang diinginkannya namun tubuhnya tidak sehat maka akan timbul rasa tidak nyaman sehingga mengakibatkan hidup terasa sia-sia. Maka dari itu, dapat dikatakan bahwa “Sehat” merupakan hal yang sangat penting bagi manusia. Kesehatan menurut WHO (1947) adalah suatu keadaan yang sempurna baik secara fisik, mental dan sosial serta tidak hanya terbebas dari penyakit dan atau kelemahan. Sedangkan dalam UU 23 Tahun 1992 tentang kesehatan, Kesehatan merupakan suatu keadaan sejahtera dari badan, jiwa dan sosial yang mungkin hidup produktif secara sosial dan ekonomi.<sup>1</sup>

Berdasarkan artikel yang ditulis oleh RSUP Sanglah, sampai sekarang rata-rata kesehatan masyarakat Indonesia, khususnya masyarakat miskin belum

---

<sup>1</sup> Eliana dan Sri Sumiati, *Kesehatan Masyarakat*, (Jakarta: Pusdik SDM Kesehatan), 2016, hlm 2.

ada kemajuan yang signifikan, bukti dari belum adanya kemajuan di bidang kesehatan ini yaitu tingginya angka kematian bayi dan ibu hamil pada masyarakat miskin hingga tiga kali lipat dari masyarakat biasa. Hal yang menyebabkan rendahnya kesehatan masyarakat, khususnya masyarakat miskin ini karena mereka tidak mampu membayar biaya pengobatan, sehingga tentu saja hal tersebut sangat berdampak buruk bagi kesehatan masyarakat miskin ini.<sup>2</sup> Maka dari itu, pemerintah berusaha menyelesaikan permasalahan kesehatan ini dengan membentuk sebuah instansi yang berfungsi untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui kesehatan.

Sehingga pada tanggal 1 Januari 2004 pemerintah secara resmi memberlakukan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Indonesia berdasarkan pada Pasal 60 ayat 1 Undang-undang Nomor 24 tahun 2011 tentang BPJS. Jadi, BPJS ini memberikan pelayanan sosial kepada masyarakat terutama pada bidang asuransi kesehatan. PT. Askes (Persero) yang merupakan jasa asuransi pada tahun 2014 sudah tidak mengurus asuransi kesehatan dan kini sudah digantikan oleh BPJS Kesehatan. jadi BPJS kesehatan ini mengurus kesehatan seluruh peserta BPJS di Indonesia.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> RSUP Sanglah, Jaminan Kesehatan Masyarakat Salah Satu Cara Mensejahterkan Masyarakat, <http://sanglahhospitalbali.com/v3/jaminan-kesehatan-masyarakat-salah-satu-cara-mensejahterakan-rakyat/#comments> Di akses pada tanggal 16 Mei 2021 pada pukul 10.35 WIB.

<sup>3</sup> Wahyu Basuki Eko, dkk, "Implementasi Kebijakan Jaminan Kesehatan Nasional oleh BPJS Kesehatan di Kota Semarang, Diponegoro". *Journal Of Social And Political Of Science*, 2016, hlm. 2.

BPJS atau Badan Pengelola Jaminan Kesehatan adalah sebuah badan yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Sasaran BPJS Kesehatan ini adalah tercapainya kepesertaan serta sesuai peta jalan jaminan kesehatan nasional tahun 2019, tercapainya jaminan pemerliharaan kesehatan yang optimal dan berkesinambungan, serta terciptanya kelembagaan BPJS kesehatan yang handal, unggul dan terpercaya.<sup>4</sup> BPJS bertujuan untuk mewujudkan terselenggaranya pemberian jaminan terpenuhinya kebutuhan dasar yang layak bagi setiap peserta dan/ atau anggota keluarganya. Pemerintah mempunyai beberapa fungsi dalam melaksanakan tugasnya, fungsi tersebut wajib dilakukan oleh pemerintah untuk menjaga kestabilan negara yakni, yang *pertama* yaitu fungsi dalam melayani masyarakat atau disebut *public service function*, *kedua* yaitu fungsi pembangunan atau disebut *development function*, *ketiga* yaitu fungsi pemberdayaan ataudisebut *protection function*, *keempat* yaitu fungsi pengaturan. Empat fungsi yang telah disebutkan itu, tidak terdapat strata yang wajib dilakukan semuanya oleh pemerintah. Akan tetapi, fungsi pelayanan rakyat (*public service function*) dievaluasi sangatlah penting sebab dapat memastikan kiprah pemerintah ketika menyampaikan pelayanan yang terbaik kepada rakyat.<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> Pedoman Umum Tata Kelola yang Baik (Good Governance) BPJS Kesehatan.

<sup>5</sup> Solechan, “Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan sebagai Pelayanan Publik”, *Administrative Law & Governance Journal*, Vo. 2 Issue 4, 2019, hlm. 687.

Pelayanan yang baik sangatlah penting untuk diberikan kepada masyarakat, karena pelayanan yang baik tersebut kemudian akan menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan merupakan bentuk penilaian pelanggan kepada tingkat pelayanan yang diberikan dengan tingkat pelayanan yang pelanggan harapkan. Agar mampu bersaing, perusahaan harus memberikan pelayanan yang baik agar dapat memenuhi harapan konsumen.<sup>6</sup>

Pelayanan yang baik tentu saja memuat etika dan norma bekerja yang baik pula, etika merupakan pembentuk karakter yang mencakup nilai moral, perilaku dan menekankan aktivitas-aktivitas yang diperbolehkan atau tidak diperbolehkan oleh Allah SWT. Menurut Buchari Alma dan Donni Juni Priansa, nilai etika bekerja yang baik dalam Islam memuat: *pertama, ihsan* yaitu melakukan perbuatan yang ma'ruf dan menjauhi perbuatan yang munkar. *Kedua, itqan* yaitu melakukan sesuatu secara sempurna dalam artian tuntas, selesai, rapi dan tidak menimbulkan permasalahan yang lain. *Ketiga*, kejujuran adalah memberikan informasi mengenai sesuatu sesuai dengan apa yang terjadi, sehingga mengarah kepada cara berfikir yang positif. Secara literal, kata jujur memiliki arti hati yang lurus, tidak melakukan kebohongan dan tidak melakukan kecurangan. *Keempat*, keadilan yaitu memberikan hak atau sesuatu yang dibutuhkan kepada seseorang sesuai dengan takarannya, serta tidak

---

<sup>6</sup> Ryan Wahyu Perdana dan A'rasy Fahrullah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Bukopin KCP Gresik", *Jurnal Ekonomika dan Bisnis Islam*, Vo. 3 No. 3, 2020, hlm. 190.

membeda-bedakan seseorang (tidak membeda-bedakan saat memperlakukan seseorang yang dimaksud disini ialah seseorang memiliki wewenang yang setara dalam keahlian, tanggung jawab serta peranan yang sama, sehingga seseorang tidak mutlak diperlakukan sama, tetapi juga harus memperhatikan perbedaan keahlian, tanggung jawab serta peranan antara seseorang dan orang lainnya). *Kelima, kerja keras* merupakan sebuah upaya yang dilakukan dengan sekuat tenaga dan sepenuh hati dan jiwa untuk berusaha mendapatkan apa yang diinginkan untuk mencapai hasil yang maksimal.<sup>7</sup>

Klinik Pratama Rejosari Husada merupakan klinik yang berada di daerah Delanggu dan Polanharjo. Selain terkenal dengan klinik yang kualitasnya bagus, klinik ini letaknya juga strategis karena letak klinik Pratama Rejosari Husada ini dekat dengan jalan raya yakni jalan Solo-Jogja dan pemukiman warga yakni Polanharjo dan Delanggu. Total pasien BPJS yang terdaftar di klinik Rejosari Husada ini juga cukup banyak, yakni 21.000 pasien. Jumlah antriannya pun mencapai sekitar 80-100 pasien perharinya.<sup>8</sup> Dari data tersebut dapat dikatakan bahwa Klinik Rejosari ini klinik memiliki mutu pelayanan yang baik.

---

<sup>7</sup> Buchari Alma dan Donni Juni Priansa, *Manajemen Bisnis Syariah*, (Bandung: Alfabetha, 2009), hlm. 205-207.

<sup>8</sup> Nilawati, Staf Keangan klinik Rejosari Husada, *Wawancara Pribadi*, 21 Juni 2022, Jam 09.07 WIB

Akan tetapi terdapat beberapa hal dalam prakteknya yang membuat pasien merasa tidak nyaman, yakni mengenai masalah pelayanan yang membuat pasien merasa kecewa, seperti beberapa pasien yang mengantri menggunakan bantuan temannya yang bekerja di klinik sehingga tidak perlu repot-repot antri ke klinik, pasien yang mendapat nomor antrian kecil diperbolehkan meninggalkan klinik terlebih dahulu, sehingga ketika pasien tersebut datang langsung mendapatkan layanan meskipun nomor antriannya sudah terlewati, serta tidak adanya jaminan atas pelayanan medis yang salah, sehingga hal tersebut melanggar beberapa nilai etika bekerja yakni nilai *itqan* dan juga nilai *keadilan*, yang mana nilai-nilai yang dilanggar dalam praktek tersebut membuat pasien merasa tidak nyaman.<sup>9</sup> Hal tersebut tentu saja membuat pasien kecewa karena merasa pelayanan yang diberikan oleh pihak klinik tersebut kurang baik.

Dengan adanya pemahaman mengenai nilai-nilai etika bekerja Islam, penulis berharap mampu memecahkan problematika yang terjadi dalam pelayanan klinik tersebut yaitu etika bekerja Islam terhadap pelayanan pasien BPJS klinik Pratama Rejosari Husada. Karena pasien merasa pihak klinik mengabaikan mutu pelayanan akibat kurangnya kesadaran akan etika bekerja yang harus diberikan kepada pasien, sehingga tidak sedikit pasien yang merasa kecewa.

---

<sup>9</sup> Nina Hestika, Pasien BPJS Klinik Rejosari Husada, Wawancara Pribadi, 16 Juni 2022, Jam 13.22 WIB

Berdasarkan permasalahan di atas maka peneliti sangat tertarik untuk meneliti tentang “*PELAYANAN PASIEN BPJS FASILITAS KESEHATAN TINGKAT 1 DALAM PERSPEKTIF ETIKA KERJA ISLAM (Studi Klinik Pratama Rejosari Husada)*”, karena banyak sekali isu yang buruk mengenai pelayanan pada pasien BPJS baik di puskesmas, klinik, maupun rumah sakit. Sehingga peneliti sangat tertarik untuk meneliti pelayanan pasien BPJS di klinik Rejosari Husada.

## **B. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas, maka dalam bahasan penelitian ini penulis merumuskan beberapa pokok masalah, adapun pokok pembahasan yang telah disebutkan adalah:

1. Bagaimana pelayanan pasien BPJS fasilitas kesehatan tingkat pertama di klinik Pratama Rejosari Husada?
2. Bagaimana pelayanan pasien BPJS fasilitas kesehatan tingkat pertama di klinik Pratama Rejosari Husada perspektif etika kerja Islam?

## **C. Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai penulis dalam penulisan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pelayanan pasien BPJS fasilitas kesehatan tingkat pertama di klinik Pratama Rejosari Husada.
2. Untuk mengetahui pelayanan pasien BPJS fasilitas kesehatan tingkat pertama di klinik Pratama Rejosari Husada perspektif etika kerja Islam.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Sesuai dengan tujuan dari penelitian di atas, maka manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini yaitu :

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini menjelaskan bahwa teori yang digunakan oleh penulis relevan secara umum untuk penelitian, serta penelitian ini memperkuat teori yang sudah ada sebelumnya mengenai teori etika kerja Islam.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penulis berharap penelitian ini mampu memberikan masukan berupa apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan etika kerja Islam atau belum, sehingga berguna bagi berbagai pihak, baik pihak klinik Pratama Rejosari Husada maupun pasien BPJS yang akan mengambil keputusan untuk menggunakan layanan kesehatan tingkat pertama di klinik Pratama Rejosari Husada.

## E. Kajian Teori

### 1. Pelayanan

Ada 3 makna pelayanan dalam kamus bahasa Indonesia, yaitu suatu kerinanan yang diberikan yang berhubungan dengan jasa maupun jual beli suatu barang, memberikan layanan kepada seseorang membutuhkan dengan imbalan tertentu, dan yang terakhir yaitu perihal atau cara melayani. Sedangkan makna pelayanan menurut Cowell, sebagaimana dikutip oleh Hardiyansah bahwa pada dasarnya pelayanan yaitu suatu kegiatan yang diberikan oleh pemberi layanan kepada penerima layanan, dan pada dasarnya pelayanan tersebut tidak memiliki wujud dan tidak dapat menghasilkan suatu benda yang dapat dimiliki oleh seseorang, dan prosesnya juga tidak dapat dikaitkan dengan sebuah produk.<sup>10</sup>

Pengertian umum yang lebih mudah dipahami mengenai pelayanan juga diberikan oleh Ivancevich, dkk., sebagaimana dikutip oleh Sri Maulidah yang mengatakan mengenai pengertian pelayanan yaitu sebuah produk yang tidak dapat dilihat dengan mata, karena produk tersebut harus terdapat beberapa upaya-upaya dari unsur manusia yang mempergunakan alat-alat untuk mencukupi semua wujud kepentingan yang dibutuhkan dalam kehidupan.

---

<sup>10</sup> Hardiyansah, *Kualitas Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2018), hlm. 13-14.

Menurut Soetopo sebagaimana dikutip oleh Sri Maulidah, pelayanan yakni sebuah usaha yang diberikan oleh pemberi layanan untuk mengurus sesuatu yang dibutuhkan orang lain. konsep pelayanan yang diutarakan oleh Soetopo ini mengarah pada sebuah proses, atau sebuah perbuatan yang dilakukan atau dilaksanakan oleh pihak institusi birokrasi pemerintah untuk mencukupi kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat, maka dari itu, dapat dikatakan bahwa pada dasarnya pelayanan merupakan hak bagi masyarakat yang memiliki kepentingan.<sup>11</sup>

Menurut Zeithaml dkk., sebagaimana dikutip oleh Ismail Nurdin bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 (lima) dimensi, yaitu:

- a. *Tangibel* (Berwujud),
- b. *Reliability* (Kehandalan),
- c. *Responsiviness* (Ketanggapan),
- d. *Assurance* (Jaminan),
- e. *Empathy* (Empati).

Keberadaan petugas pelayanan yang berkualitas akan menghasilkan sebuah pelayanan yang berkualitas juga bagi masyarakat. Tolak ukur atau acuan dari kualitas pelayanan dapat dilihat dari apakah pelayanan yang diterima dan dirasakan oleh masyarakat mampu memenuhi harapan mereka

---

<sup>11</sup> Sri Maulidah, *Pelayanan Publik Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten)*, (Bandung: Cv. Indra Prahasta, 2014), hlm. 36.

terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas, sehingga masyarakat tersebut dapat menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas. Menurut Sianipar, sebagaimana dikutip oleh Ismail Nurdin, untuk merealisasikan pelayanan yang berkualitas, maka pelayanan harus dilakukan secara cepat, tepat dan akurat, sederhana, murah, sikap personil yang diberikan, kualitas pelayanan dan waktunya tepat.<sup>12</sup>

## 2. BPJS Kesehatan

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan merupakan sebuah institusi hukum yang berada di bawah pemerintahan yang memiliki sebagai penyelenggara sebuah program jaminan sosial kesehatan di Indonesia demi mewujudkan jaminan kesehatan untuk masyarakat ini, BPJS mengeluarkan program JKN (Jaminan Kesehatan Nasional). JKN merupakan sebuah jaminan yang memiliki fungsi untuk melindungi peserta BPJS, serta memberikan suatu yang dibutuhkan para peserta BPJS, dalam hal ini merupakan kebutuhan kesehatan. Jadi peserta yang setiap bulannya membayar iuran maupun peserta yang iuarannya dibayarkan oleh pemerintah diberikan perlindungan dan kebutuhan dalam bentuk kesehatan. Alasan-alasan para peserta JKN-KIS mengikuti program JKN-KIS, yaitu *Protection* atau perlindungan, jadi para peserta JKN-KIS akan merasa

---

<sup>12</sup> Ismail Nurdin, *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik)*, (Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019), hlm. 57-60.

tenang jika suatu saat terjadi risiko yang tidak dapat dihindarkan menimpa dirinya. Selanjutnya, *Sharing* atau gotong royong, jadi peserta JKN-KIS ini menunjukkan kepedulian antar manusia, dimana ketika peserta lain mengalami resiko maka dana peserta lain akan membantu peserta yang sedang mengalami resiko. Dan yang terakhir adalah *Compliance* atau kepatuhan, jadi peserta akan patuh membayar setiap bulan sekali karena jika telat mereka akan terkena denda.<sup>13</sup>

Undang-undang BPJS mengungkapkan bahwa, " BPJS kesehatan ialah sebuah institusi yang memiliki fungsi dalam melakukan penyelenggaraan suatu program jaminan kesehatan yang dilaksanakan untuk warga." Berdasarkan Undang-undang SJSN program jaminan kesehatan ini berjalan sinkron dengan prinsip asuransi sosial serta fungsi prinsip ekuitas, maka dari itu tujuan institusi ini yaitu memelihara kesehatan serta melindungi peserta dalam kebutuhan dasar kesehatan maka para peserta akan terjamin kesehatannya, melaksanakan dan menerima registrasi peserta, mengumpulkan iuran yang sudah di bayarkan oleh peserta setiap bulannya, melakukan penerimaan iuran yang sudah diberikan oleh pemerintah, menjaga aset jaminan sosial untuk kebutuhan anggota BPJS, menjaga seluruh informasi para anggota BPJS, melakukan pembayaran terhadap pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan, terakhir yaitu melakukan

---

<sup>13</sup> *Panduan Layanan Bagi Peserta Badan Penyelenggara Jaminan sosial (BPJS) Kesehatan.*  
hlm. 1.

pemberian informasi kepada peserta BPJS dan masyarakat tentang program jaminan kesehatan ini.

Dalam menjalankan tugasnya, BPJS memiliki beberapa kewenangan yang harus dilakukan yakni, menagih iuran yang harus dilakukan oleh para peserta, menginvestasikan atau mengembangkan asset yang dimiliki jaminan sosial ini dalam jangka pendek maupun panjang, mengawasi dan menyediakan apa yang dibutuhkan oleh peserta JKN-KIS khususnya dalam bidang kesehatan, membuat kesepakatan mengenai berapa besar fasilitas kesehatan yang harus di bayar kepada instansi kesehatan, melakukan pembuatan dan penghentian kontrak dengan instansi kesehatan, memberikan sanksi administratif kepada peserta yang melalaikan kewajibannya, membuat hubungan kerjasama dengan pihak-pihak mengenai penyelenggaraan program jaminan sosial, dan lain sebagainya.<sup>14</sup>

### **3. Etika Kerja Islam**

Menurut Mulyanto sebagaimana dikutip oleh Endah Susetyo Indriyati menyatakan bahwa etika bekerja adalah intergrasi nilai dari bermacam-macam agama, falsafah hidup, dan tradisi yang dapat menentukan sikap seseorang, golongan, atau bangsa dalam aktivitas kerja. Sikap tersebut tampak dari luar pada gaya tingkah laku, kebiasaan-

---

<sup>14</sup> Asih Eka Putri, 2014. *Seri Buku Saku - 2: Paham BPJS Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*. (Jakarta: Friedrich-Ebert-Stiftung Kantor Perwakilan Indonesia), hlm. 20.

kebiasaan, cara kerja serta persepsinya terhadap makna kerja maupun etika kerja membentuk suatu keyakinan pandangan, persepsi, kebiasaan, ciri-ciri atau cara bekerja, terhadap aktivitas kerja.<sup>15</sup>

Sedangkan etika kerja dalam perspektif Islam menurut Ahmad Jaman Asifudin sebagaimana dikutip oleh Alwiyah Jamil menyatakan bahwa etika kerja Islam merupakan sebuah gambaran dari ajaran yang berasal dari sistem keimanan Islam yakni, sebagai pandangan hidup yang berpedoman dan berkaitan dengan kerja. Sehingga mampu memajukan paradigma etika kerja yang Islami. Sedangkan ciri-ciri etika kerja yang Islami dapat diambil dan diuraikan berdasarkan konsep kerja yang merupakan pemaparan dari aqidah, kerja yang didasari ilmu dan yang terakhir yakni kerja dengan melaksanakan apa yang diperintah dengan mencontoh sifat-sifatnya, mengikuti petunjuk yang diberikan oleh-Nya serta menjauhi larangan-Nya.<sup>16</sup>

Menurut Buchari Alma dan Donni Juni Priansa, nilai etika bekerja yang baik dalam islam memuat: *pertama, ihsan* yaitu melakukan perbuatan yang ma'ruf dan menjauhi perbuatan yang munkar. *Kedua, itqan* yaitu melakukan sesuatu secara sempurna dalam artian tuntas, selesai, rapi dan

---

<sup>15</sup> Endah Susetyo Indriyati, "Pengaruh gaya Kepemimpinan, Motivasi, dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Pemahaman Etika Kerja Islami", *Jurnal Upajiwa Dewantara*, Vol. 1 No. 2, 2017, hlm. 136.

<sup>16</sup> Alwiyah Jamil, "Pengaruh Etika Kerja Islam Terhadap Sikap-sikap pada perubahan Oranisasi: Komitmen Organisasi Sebaai Mediator", *Tesis*, Prodi Magister Akuntansi, Universitas Diponegoro, Semarang, hlm. 20.

tidak menimbulkan permasalahan yang lain. *Ketiga*, kejujuran yaitu menginformasikan sesuatu sesuai dengan kenyataan, mengarah kepada cara berfikir yang positif. Secara literal, kata jujur memiliki arti hati yang lurus, tidak melakukan kebohongan dan tidak melakukan kecurangan. *Keempat*, keadilan yaitu memberikan hak atau sesuatu yang dibutuhkan kepada seseorang sesuai dengan takarannya, serta tidak membedakan seseorang (tidak membedakan saat memperlakukan seseorang yang dimaksud disini ialah seseorang memiliki wewenang yang setara dalam keahlian, tanggung jawab serta peranan yang sama, sehingga seseorang tidak mutlak diperlakukan sama, tetapi juga harus memperhatikan perbedaan keahlian, tanggung jawab serta peranan antara seseorang dan orang lainnya). *Kelima*, *kerja keras* adalah suatu usaha dengan sekuat tenaga dan sepenuh hati mengusahakan apa yang menjadi keinginan atas pencapaian hasil yang maksimal pada umumnya.<sup>17</sup>

## **F. Tinjauan Pustaka**

Dalam mengkaji penelitian ini, dilakukan tinjauan terhadap karya ilmiah dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan tema yang dibahas, hal ini tentunya untuk mengetahui dan mendalami masalah yang ingin penulis kaji. Adapun penelitian dan karya ilmiah terdahulu yang berkaitan dengan tema yang akan dibahas, yakni Skripsi, Genta Firman Al-Aziz, Program Studi Hukum

---

<sup>17</sup> Buchari Alma dan Donni Juni Priansa, *Manajemen Bisnis Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2009), hlm. 205-207.

Ekonomi Syariah Iain Ponorogo, Tinjauan Etika Kerja Islam Terhadap Sistem Kerja Buruh Bangunan di Desa Caluk, Kecamatan Slahung, Kabupaten Ponorogo. Penelitian yang dilakukan oleh peneliti ini memiliki masalah untuk mengetahui seperti apa tinjauan etika kerja Islam terhadap sistem kerja buruh bangunan di desa Caluk, Kecamatan Slahung, Kabupaten Ponorogo. Hasil Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa praktik kerja buruh bangunan yang pada realisasinya menggunakan akad *ijarah* dalam prinsip etika kerja Islam di desa Caluk, Kecamatan Slahung, Kabupaten Ponorogo masih kurang baik dalam pelaksanaannya dikarenakan terdapat beberapa rukun dari akad *ijarah* yang tidak digunakan. Sedangkan dalam prinsip etika kerja Islam pada praktik kerja buruh bangunan di desa Caluk, Kecamatan Slahung, Kabupaten Ponorogo juga sepenuhnya belum terpenuhi karena prinsip menjauhkan diri dari perbuatan yang dapat merugikan orang lain, atau merusak lingkungan, prinsip melakukan pekerjaan dengan cara menjauhi hal-hal yang haram, prinsip yang kaitannya dengan bekerja merupakan tanggung jawab dirinya, dan prinsip profesionalitas yang belum terlaksana dengan baik.<sup>18</sup>

Skripsi, Zerly Tivi Arnisa, Program Studi Ekonomi Syariah Iain Bengkulu, Penerapan Etos Kerja Islam pada Karyawan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Teluk Belitung. Penelitian yang dilakukan oleh

---

<sup>18</sup> Genta Firman Al-Aziz, "Tinjauan Etika Kerja Islam Terhadap Sistem Kerja Buruh Bangunan di Desa Caluk, Kecamatan Slahung, Kabupaten Ponorogo" *Skripsi*, Prodi Hukum Ekonomi Syariah IAIN Ponorogo, Ponorogo, 2021

peneliti ini memiliki masalah mengenai bagaimana penerapan etos kerja Islam pada karyawan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Teluk Belitung. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa penerapan etos kerja Islam pada karyawan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Teluk Belitung yang pertama menerapkan kegiatan rutin sebelum melakukan pekerjaan, menerapkan visi dan misi yang telah ditetapkan dan menerapkan *New Behaviour ETHIC*.<sup>19</sup>

Jurnal, Sopia Weni Anggraeni, Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Thribuwana Tunggadewi Malang, Kualitas Pelayanan Bagi Peserta BPJS Kesehatan dan Non BPJS Kesehatan, Penelitian yang dilakukan oleh peneliti ini memiliki masalah bagaimana kualitas pelayanan bagi peserta BPJS Kesehatan dan non BPJS Kesehatan di Puskesmas Dau. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak puskesmas sudah baik dan sangat membantu masyarakat, namun dalam memberikan pelayanan bagi pasien BPJS dan non BPJS puskesmas Dau ada beberapa faktor pendukung dan penghambat. Pelayanan didukung dengan sikap pegawai yang ramah sopan santun kepada pasien. Kesederhanaan alur pelayanan serta biaya yang ditanggung pasien untuk pendaftaran sampai memperoleh pelayanan kesehatan terjangkau, sedangkan faktor penghambat pelayanan kurangnya

---

<sup>19</sup> Zerly Tivi Arnisa, "Penerapan Etos Kerja Islam pada Karyawan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Teluk Belitung", *Skripsi*, Prodi Perbankan Syariah IAIN Metro, Metro, 2020.

sarana prasarana penunjang di loket pendaftaran tidak adanya pengeras suara, jaringan wifi yang kadang-kadang lamban serta jumlah pasien yang kadang ramai serta jumlah petugas yang cukup terbatas.<sup>20</sup>

Jurnal, Muhammad Mustakim, dkk, Universiti Malaya, Kajian Kes Pelaksanaan Etika Kerja Islam (EKI) di Johor Corporation (JCorp): Tumpuan kepada Pelaksanaan dan Faedahnyanya, Penelitian yang dilakukan oleh peneliti ini memiliki masalah bagaimana etika kerja Islam yang dilaksanakan di JCorp dan untuk mengkaji faedah-faedah yang diterima hasil dari pelaksanaan etika kerja Islam. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa etika kerja Islam berfungsi sebagai teras kepada operasi penurusan dan perniagaan JCorp. Pelaksanaan etika kerja Islam mendatangkan pelbagai faedah, bukan hanya kepada warga dan organisasi JCorp itu sendiri, bahkan juga kepada masyarakat. Kajian ini membuktikan bahwa etika kerja Islam dapat diterima dan diamalkan dengan jitu di organisasi yang berorientasikan perniagaan.<sup>21</sup>

Jurnal, Yulius dkk, Universitas Palangka Raya, Perlindungan Hukum terhadap Pasien BPJS Kesehatan dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan di RSUD Dr. Doris Sylvanus Palangka Raya, Penelitian yang dilakukan oleh peneliti ini memiliki masalah bagaimana pelaksanaan perlindungan hukum

---

<sup>20</sup> Sophia Weni Anggraeni, "Kualitas Pelayanan Bagi Peserta BPJS Kesehatan dan Non BPJS Kesehatan" *Jurnal Jisip*, Vol. 5 Nomor 2, 2016, hlm. 83

<sup>21</sup> Muhammad Mustakim, dkk, "Kajian Kes Pelaksanaan Etika Kerja Islam (EKI) di Johor Corporation (JCorp): Tumpuan kepada Pelaksanaan dan Faedahnyanya, *Jurnal Pengurusan*, 2016, hlm 116.

terhadap pasien peserta JKN-KIS BPJS Kesehatan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan di RSUD Dr. Doris Sylvanus Palangka Raya. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan perlindungan hukum terhadap pasien peserta JKN-KIS BPJS Kesehatan di RSUD Dr. Doris Sylvanus dikategorikan baik. Hal ini dibuktikan dengan terpenuhinya informasi mengenai tata tertib dan peraturan di rumah sakit, informasi hak dan kewajiban pasien, informasi diagnosis dan tatacara tindakan medis dari tenaga kesehatan, adanya jaminan keamanan dan keselamatan selama di rumah sakit serta adanya tempat penanganan pengaduan atau keluhan. Hambatan pelaksanaan perlindungan terhadap pasien adalah adanya pasien yang tidak membayar iuran, pasien tidak mengetahui prosedur pelayanan pasien BPJS, standar waktu tunggu mendapatkan layanan lama dan belum tersedianya sebagian sub spesialis tenaga kerja kesehatan di rumah sakit.<sup>22</sup>

## **G. Metodologi Penelitian**

Metodologi penelitian yaitu sebuah upaya atau cara untuk mendapatkan sebuah kebenaran atau pengetahuan atau ilmu. Jadi dapat dikatakan bahwa metode penelitian merupakan sebuah usaha secara sistematis untuk menyusun sebuah ilmu pengetahuan.<sup>23</sup> Dari penjabaran tersebut, data yang didapatkan

---

<sup>22</sup> Yulius dkk, Perlindungan Hukum terhadap Pasien BPJS Kesehatan dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan di RSUD Dr. Doris Sylvanus Palangka Raya, *Journal of Environment and Menegement*, Vol. 2 Nomor 2, 2021, hlm. 191.

<sup>23</sup> Suryana, *Metodelogi Penelitian*, (Universitas Pendidikan Indonesia, 2010).

oleh penulis berasal dari penelitian lapangan yang dilakukan secara langsung di klinik Pratama Rejosari Husada.

### **1. Jenis Penelitian**

Pada penelitian ini, metode yang digunakan oleh penulis yakni metode kualitatif. Metode kualitatif merupakan sebuah metode yang pada penelitiannya memakai prosedur atau teknik dengan cara analisis sehingga melahirkan sebuah pengkajian yang komprehensif, jadi prosedur analisis statistik tidak digunakan dalam penelitian ini.<sup>24</sup>

### **2. Sumber Data**

Menurut Suharsimi sebagaimana dikutip oleh Kuntjojo pemahaman mengenai data yaitu semua hal yang berbentuk fakta maupun angka yang mampu menghasilkan suatu materi yang berguna sebagai langkah untuk membentuk sebuah informasi yang dicari.<sup>25</sup> Penelitian yang dilakukan ini menekankan pada masalah pelayanan pasien BPJS fasilitas kesehatan tingkat pertama dalam perspektif etika kerja Islam di Klinik Pratama Rejosari Husada. Maka dari itu, sumber data yang akan penulis gunakan dalam penelitian ini yakni:

#### **a. Data Primer**

---

<sup>24</sup> Eri, Berlian, *Metodelogi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, (Padang: Sukabina Press, 2016), hlm. 60.

<sup>25</sup> Kuntjojo, *Metodologi Penelitian*, (Kediri, 2009), hlm. 33-34.

Data primer merupakan data yang dibutuhkan dan didapatkan langsung dari sumber datanya oleh peneliti berupa data mentah. Data primer ini merupakan data yang bersifat terbaru, dan merupakan data yang asli dari lapangan. Untuk dapat mendapatkan data primer, peneliti harus mengumpulkannya secara langsung.<sup>26</sup> Dalam menentukan sumber data, diperoleh melalui wawancara dengan narasumber yang dilakukan dengan cara *purposive*, yakni dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu. Dalam hal ini penulis melakukan penelitian dengan manajer keuangan, manajer pelayanan serta pasien BPJS faskes tingkat pertama di Klinik Pratama Rejosari Husada.

Dalam menentukan sampel, teknik pengambilan sumber data yang digunakan oleh penulis yaitu *purposive sampling*. Penulis juga melakukan observasi partisipatif di Klinik Pratama Rejosari Husada dengan menggunakan teknik partisipasi pasif atau *passive participation*.

#### **b. Data Sekunder**

Data sekunder adalah sebuah informasi atau fakta yang penulis dapatkan pada semua sumber informasi yang pada dasarnya sudah tersedia. Data sekunder ini berasal dari hasil penelitian yang sudah ada

---

<sup>26</sup> Sandu Siyoto dan Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), hlm. 67-68.

sebagai pelengkap kebutuhan penulis seperti dari buku, laporan, jurnal, karya ilmiah dan lain-lain.<sup>27</sup> Data sekunder ini berasal dari jurnal, buku dan penelitian terlebih dahulu, data ini akan digunakan oleh penulis sebagai bahan rujukan dan pendukung yang berhubungan dengan penelitian.

### **3. Lokasi dan Waktu Penelitian**

#### **a. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini diambil di Klinik Pratama Rejosari Husada di Jl. Delanggu – Polanharjo No. 41, Rejosari, Sabrang, Kec. Delanggu, Kabupaten Klaten.

#### **b. Waktu Penelitian**

Waktu yang dilaksanakan untuk penelitian ini dilaksanakan mulai bulan 06 Juni 2022 – 25 Oktober 2022.

### **4. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yaitu sebuah langkah atau cara yang dilakukan oleh peneliti untuk mengumpulkan data-data yang dibutuhkan dalam penelitian dari sumber data (subyek maupun sampel penelitian).<sup>28</sup>

---

<sup>27</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan RAD*, (Bandung: CV Alfabeta, 2015), hlm. 216.

<sup>28</sup> Iryana dan Risky Kawasati, *Teknik Pengumpulan Data Metode Kualitatif*, (Sorong: STAIN Sorong), hlm 2.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan beberapa metode dalam mengumpulkan data yang dibutuhkan. Teknik tersebut yakni:

a. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Pengamatan dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung. Pengamatan secara langsung berarti peneliti langsung melakukan pengamatan terhadap objek penelitiannya di tempat dan waktu terjadinya peristiwa, sementara pengamatan tidak langsung dilakukan melalui perantaraan alat tertentu, seperti rekaman video, film, rangkaian *slide* dan rangkaian photo.<sup>29</sup>

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis observasi langsung yakni datang ke Klinik untuk mencatat apa yang dilihat, didengar dan dirasakan, serta tidak memasukkan sikap dan pendapat pada catatan dan hanya berisi deskripsi fakta tanpa opini.<sup>30</sup> Jenis observasi yang digunakan oleh peneliti adalah observasi partisipatif, yakni peneliti datang langsung ke tempat atau Klinik, namun tidak terlibat dalam kegiatan, disebut dengan observasi partisipasi pasif (*passive participation*).

---

<sup>29</sup> Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Banjarmasin: Antasari Press, 2011), hlm. 80.

<sup>30</sup> Nursapia Harahap, *Penelitian Kualitatif*, (Medan: Wal Ashri Publishing, 2020), hlm. 78.

#### b. Wawancara

Wawancara pada penelitian kualitatif adalah pembicaraan yang mempunyai tujuan dan didahului beberapa pertanyaan informal. Tujuan dari wawancara ini ditujukan untuk mendapatkan informasi dari satu sisi saja.<sup>31</sup> Wawancara dilakukan dengan 5 orang pihak pasien BPJS, manajer pelayanan dan manajer keuangan Klinik Pratama Rejosari Husada.

#### c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu proses yang dilakukan oleh peneliti untuk menyiapkan dokumen-dokumen yang sah yang berasal dari sumber informasi yang akurat seperti Undang-undang, wasiat, jurnal ilmiah, buku, dan lain sebagainya.<sup>32</sup> Dalam penelitian ini, dokumentasi adalah sebuah pelengkap dari metode observasi dan wawancara.

### 5. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan sebuah cara mengolah maupun menyusun data yang berasal dari hasil observasi, wawancara dan lainnya secara urut dan runtut. Agar peneliti lebih paham dan mengerti mengenai kasus yang

---

<sup>31</sup> Imami Nur Rachmawati, "Pengumpulan Data Dalam Penelitian Kualitatif: Wawancara", *Jurnal Keperawatan Indonesia*, Vol 11, No 1, 2007, hlm. 35

<sup>32</sup> Yeni Pebrianti, "Kajian Penyusunan Dokumen Sistem (Panduan, Prosedur, dan Formulir)", *Jurnal Pari*, Vol 2, No 2, 2016, hlm. 82

telah diteliti dan menyajikannya sebagai sebuah temuan dan memberikan solusi atas masalah yang bersangkutan dengan penelitian<sup>33</sup>

Menurut Miles dan Huberman analisis dibagi menjadi tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan. Tiga alur tersebut adalah:

#### 1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan bagian dari analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan dan membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga simpulan-simpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi.<sup>34</sup> Dapat dikatakan bahwa reduksi data ini meringkas hasil pengumpulan data ke dalam konsep, kategori dan tema-tema yang sesuai dengan pelayanan pasien BPJS kesehatan fasilitas tingkat pertama dalam perspektif etika kerja Islam di Klinik Pratama Rejosari Husada. Sehingga permasalahan yang diteliti mampu memberikan permasalahan yang jelas.

#### 2. Penyajian *Data*

Penyajian data merupakan proses pengumpulan informasi yang disusun berdasarkan kategori atau pengelompokan-pengelompokan

---

<sup>33</sup> Ahmad Rijali, "Analisis Data Kualitatif", *Jurnal Alhadharah*, Vol. 17, No. 3, 2018, hlm. 84.

<sup>34</sup> Hardani, ddk, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, (Yogyakarta: Cv. Pustaka Ilmu, 2020), hlm. 163.

yang diperlukan. Penyajian data bertujuan untuk menggabungkan informasi sehingga dapat menggambarkan keadaan yang terjadi.<sup>35</sup>

### 3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan simpulan atau verifikasi adalah temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.<sup>36</sup>

## H. Sistematika Penulisan

Guna memberikan gambaran komprehensif berkenaan dengan penelitian ini, maka sistematika pembahasannya disusun sebagai berikut:

Bab I pendahuluan yang meliputi latar belakang masalah untuk mendeskripsikan problem akademik mengapa penelitian ini dilakukan, selanjutnya dijelaskan rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka teori, tinjauan pustaka, metode penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

Bab II landasan teori membahas mengenai teori umum yang berkaitan dengan masalah-masalah yang terdapat dalam penelitian yang penulis gunakan

---

<sup>35</sup> Sirajuddin Saleh, *Analisis Data Kualitatif*, (Bandung: Pustaka Ramadhan, 2017) hlm. 101.

<sup>36</sup> Zuchari Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Makassar: Syakir Media Press, 2021) hlm. 162.

sebagai upaya melakukan analisis data penelitian. Dalam hal ini membahas mengenai, Pelayanan, BPJS Kesehatan serta Etika Kerja Islam

Bab III deskripsi data penelitian berisi mengenai uraian data-data yang relevan dengan penelitian yang akan dianalisis. Penulis memaparkan mengenai gambaran umum tentang klinik Pratama Rejosari Husada seperti profil klinik Pratama Rejosari Husada, Sejarah klinik Pratama Rejosari Husada, visi dan misi klinik Pratama Rejosari Husada, struktur klinik Pratama Rejosari Husada, fasilitas klinik Pratama Rejosari Husada, dan praktik pelayanan pasien BPJS kesehatan faskes tingkat pertama di Klinik Pratama Rejosari Husada.

Bab IV analisi membahas mengenai pemaparan analisis data-data yang diperoleh dari penelitian di lapangan yang mana data tersebut mengenai apakah pelayanan pasien BPJS fasilitas kesehatan tingkat pertama di klinik Pratama Rejosari Husada sesuai dengan etika kerja islam atau tidak, yakni praktik pelayanan pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di klinik Pratama Rejosari Husada dalam regulasi pelayanan pasien BPJS serta analisis praktik pelayanan pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dalam perspektif etika kerja Islam di klinik Pratama Rejosari Husada.

Bab V penutup membahas mengenai kesimpulan dan saran serta daftar pustaka yang digunakan dalam penelitian. Kesimpulan dalam penelitian ini berisi mengenai seluruh pembahasan yang telah dilakukan oleh penulis,

sedangkan saran berisi mengenai hal-hal yang mungkin membantu bagi berbagai pihak.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Pelayanan**

##### **1. Pengertian**

Ada 3 makna pelayanan dalam kamus bahasa Indonesia, yaitu suatu kemudahan yang diberikan yang berhubungan dengan jasa maupun jual beli suatu barang, memberikan layanan kepada seseorang membutuhkan dengan imbalan tertentu, dan yang terakhir yaitu perihal atau cara melayani. Sedangkan makna pelayanan menurut Cowell, sebagaimana dikutip oleh Hardiyansah bahwa arti dari pelayanan yaitu sebuah kegiatan yang diberikan oleh pemberi layanan kepada penerima layanan, dan pada dasarnya pelayanan tersebut tidak memiliki wujud dan tidak dapat menghasilkan suatu benda yang dapat dimiliki oleh seseorang, dan prosesnya juga tidak dapat dikaitkan dengan sebuah produk.<sup>1</sup>

Pengertian umum yang lebih mudah dipahami mengenai pelayanan juga diberikan oleh Ivancevich, dkk., sebagaimana dikutip oleh Sri Maulidah yang mengatakan mengenai pengertian pelayanan yaitu sebuah produk yang tidak dapat dilihat dengan mata, karena produk tersebut harus terdapat beberapa upaya-upaya dari unsur manusia yang mempergunakan alat-alat untuk mencukupi semua wujud kepentingan yang dibutuhkan dalam kehidupan.

Menurut Soetopo sebagaimana dikutip oleh Sri Maulidah, pelayanan yakni sebuah usaha yang diberikan oleh pemberi layanan untuk mengurus sesuatu yang dibutuhkan orang lain. konsep pelayanan yang diutarakan oleh Soetopo ini mengarah

---

<sup>1</sup> Hardiyansah, *Kualitas Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2018), hlm. 13-14.

pada sebuah proses, atau sebuah perbuatan yang dilakukan atau dilaksanakan oleh pihak institusi birokrasi pemerintah untuk mencukupi kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat, maka dari itu, dapat dikatakan bahwa pada dasarnya pelayanan merupakan hak bagi masyarakat yang memiliki kepentingan.<sup>2</sup>

Pada dasarnya, pelayanan adalah serangkaian kegiatan sehingga proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi seluruh kegiatan masyarakat, proses yang dimaksud yakni dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi layanan. Pengertian pelayanan juga dijelaskan oleh Lukman, sebagaimana dikutip oleh Lailul Mursyidah dan Ilmi Usrotin Choiriyah yang menyatakan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi melalui interaksi langsung seseorang dengan orang lain maupun mesin secara fisik dan menghasilkan kepuasan pelanggan.<sup>3</sup>

Pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh pemberi jasa kepada penerima jasa demi memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Perilaku ini bertujuan untuk mencapai kepuasan pelanggan itu sendiri. Pelayanan dapat dilakukan saat konsumen memilih produk maupun setelah selesai melakukan transaksi pembelian produk.<sup>4</sup>

---

<sup>2</sup> Sri Maulidah, *Pelayanan Publik Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten)*, (Bandung: Cv. Indra Prahasta, 2014), hlm. 36.

<sup>3</sup> Lailul Mursyidah dan Ilmi Usrotin Choiriyah, *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik*, (Sidoarjo: UMSIDA Press, 2020), hlm. 16.

<sup>4</sup> Alfi Syahri Lubis dan Nur Rahma Andayani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam", *Jurnal Of Business Administration*, Vol. 1 No. 2, 2017, hlm. 234.

## 2. Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml dkk., sebagaimana dikutip oleh Ismail Nurdin yakni terdapat 5 (lima) aspek yang mampu mengukur apakah layanan tersebut berkualitas, yaitu:

- a. *Tangibel* (memiliki wujud), yaitu performa yang baik dalam melayani serta menggunakan alat-alat yang mampu menunjang suatu pelayanan.
- b. *Reliability* (Kehandalan), yaitu memiliki kecakapan untuk menangani protes yang diberikan oleh pelanggan, dilakukan dengan cermat dan dapat dipercaya.
- c. *Responsiviness* (Ketanggapan), yaitu informasi yang diberikan kepada pelanggan dengan cara yang transparan dan dan gampang dimengerti.
- d. *Assurance* (Jaminan), yaitu kecermatan karyawan ketika mengambil rasa percaya dan keyakinan pada kesepakatan yang telah dilakukan kepada para pelanggan
- e. *Empathy* (Empati), yaitu kemampuan yang dimiliki pegawai dalam memberi sebuah saran dan pengertian mengenai permasalahan yang sedang dialami oleh pelanggan.<sup>5</sup>

## 3. Pola dan syarat Pelayanan

Menurut lembaga pemerintah, pelayanan publik pada dasarnya mengarah pada pola pelayanan umum. Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara merupakan pola pelayanan tersebut yang berisi sebagai berikut:

“...semua wujud layanan umum yang dijalankan oleh lembaga Pemerintah baik berada di pusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau

---

<sup>5</sup> Taupik Ismail dan Ramayani Yusuf, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong di Kota Bandung” *Jurnal Ilmiah MEA*, (Bandung) Vol.5 No.3, 2021, hlm. 415.

Daerah dalam wujud produk maupun layanan, baik dalam rangka upaya pemenuhan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.”

Sedangkan dalam Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor; 81 Tahun 1993 merupakan aturan dari syarat pelayanan umum yang berisi:

- 1) Baik pihak yang menerima layanan maupun pihak yang memberikan layanan wajib mengetahui dengan jelas dan pasti mengenai hak dan kewajiban masing-masing pihak.
- 2) Efisiensi dan efektivitas merupakan sebuah pedoman dalam penggunaan setiap bentuk pelayanan umum. Akan tetapi penggunaan pelayanan ini harus tetap disesuaikan dengan kondisi berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.<sup>6</sup>

## **B. BPJS Kesehatan**

### **1. Pengertian**

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan adalah sebuah institusi hukum di bawah pemerintahan yang berfungsi sebagai penyelenggara suatu program jaminan sosial kesehatan di Indonesia demi mewujudkan jaminan kesehatan untuk masyarakat ini, BPJS mengeluarkan program JKN (Jaminan Kesehatan Nasional). JKN merupakan sebuah jaminan yang memiliki fungsi untuk melindungi peserta BPJS, serta memberikan suatu yang di butuhkan para peserta BPJS, dalam hal ini merupakan kebutuhan kesehatan. Sehingga program ini memberikan perlindungan dan kebutuhan dalam wujud kesehatan pada peserta yang pada setiap bulannya ia membayar iuran atau

---

<sup>6</sup> Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, “Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and good Governance”, (Bandung: Pustaka Setia, 2016), hlm. 16-17.

peserta yang iurannya dibayarkan oleh pemerintah. Alasan-alasan para peserta JKN-KIS mengikuti program JKN-KIS, yaitu *Protection* atau perlindungan, jadi para peserta JKN-KIS akan merasa tenang jika suatu saat terjadi resiko yang tidak dapat dihindarkan menimpa dirinya. Selanjutnya, *Sharing* atau gotong royong, jadi peserta JKN-KIS ini menunjukkan kepedulian antar manusia, dimana ketika peserta lain mengalami resiko maka dana peserta lain akan membantu peserta yang sedang mengalami resiko. Dan yang terakhir adalah *Compliance* atau kepatuhan, jadi peserta akan patuh membayar setiap bulan sekali karena jika telat mereka akan terkena denda.<sup>7</sup>

Undang-undang BPJS menyebutkan bahwa, " Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan ialah sebuah institusi yang memiliki fungsi dalam melakukan penyelenggaraan suatu program jaminan kesehatan yang dilaksanakan untuk warga." Menurut Undang-undang sistem jaminan sosial nasional (SJSN) program jaminan kesehatan ini bergerak sesuai prinsip asuransi sosial dan fungsi prinsip ekuitas, maka dari itu tujuan lembaga ini yaitu memelihara kesehatan dan melindungi peserta dalam kebutuhan dasar kesehatan sehingga para peserta terjamin kesehatannya, melaksanakan serta menerima pendaftaran peserta, mengumpulkan iuran yang telah di bayarkan oleh peserta setiap bulannya, melakukan penerimaan iuran yang telah diberikan oleh pemerintah, , menjaga aset jaminan sosial untuk kebutuhan anggota BPJS, menjaga seluruh informasi para anggota BPJS, melakukan pembayaran terhadap pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan, terakhir yaitu melakukan pemberian informasi kepada peserta BPJS dan masyarakat tentang program jaminan kesehatan ini.

---

<sup>7</sup> BPJS Kesehatan, *Panduan Layanan Bagi Peserta Badan Penyelenggara Jaminan sosial Kesehatan*. hlm. 1.

Dalam menjalankan tugasnya, BPJS memiliki beberapa kewenangan yang harus dilakukan yakni, menagih iuran yang harus dilakukan oleh para peserta, menginvestasikan atau mengembangkan asset yang dimiliki jaminan sosial ini dalam jangka pendek maupun panjang, mengawasi dan menyediakan apa yang dibutuhkan oleh peserta JKN-KIS khususnya dalam bidang kesehatan, membuat kesepakatan mengenai berapa besar fasilitas kesehatan yang harus di bayar kepada instansi kesehatan, melakukan pembuatan dan penghentian kontrak dengan instansi kesehatan, memberikan sanksi administratif kepada peserta yang melalaikan kewajibannya, membuat hubungan kerjasama dengan pihak-pihak mengenai penyelenggaraan program jaminan sosial, dan lain sebagainya.<sup>8</sup>

Undang-undang BPJS ini dalam melaksanakan tugasnya berkewajiban untuk memberikan nomor identitas tunggal kepada peserta, mengembangkan aset dana jaminan sosial dan aset BPJS, informasi mengenai kinerja yang dilakukan oleh BPJS dapat diberikan lewat media massa cetak dan elektronik, seluruh peserta mendapatkan manfaat dari kondisi keuangan, serta kekayaan dan hasil pengembangan yang dilakukan oleh pihak BPJS sesuai dengan Undang-undang SJSN yang berlaku, memberikan informasi kepada peserta mengenai hak dan kewajiban, prosedur untuk mendapatkan hak dan memenuhi kewajiban, saldo Jaminan Hari Tua (JHT) dan besar hak pensiun 1 kali dalam satu tahun, membentuk cadangan teknis sesuai dengan standar praktik aktuarial yang lazim dan berlaku umum, melakukan pembukuan, melaporkan pelaksanaan setiap program, hal-hal yang sudah menjadi keharusan yang dilakukan oleh BPJS tersebut memiliki kaitan dengan tata Kelola BPJS yang merupakan sebuah

---

<sup>8</sup> Asih Eka Putri, *Seri Buku Saku - 2: Paham BPJS Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*. Jakarta: Friedrich-Ebert-Stiftung Kantor Perwakilan Indonesia, 2014, hlm. 20.

institusi hukum publik. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) memiliki hak yaitu memperoleh dana operasional untuk menyelenggarakan program dan memperoleh hasil monitoring dan evaluasi penyelenggaraan program jaminan sosial dari DJSN.<sup>9</sup>

## **2. Dasar Hukum BPJS Kesehatan**

Dasar hukum perubahan PT. Akses (Persero) menjadi BPJS Kesehatan:

- a. Undang-undang Dasar 1945.
- b. Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.
- c. Undang-undang Nomor 24 Tahun 2001 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.

Selanjutnya pemerintah yang mengatur tentang penyelenggaraan BPJS Kesehatan yaitu:

- a. PP no. 90 Tahun 2013 Pencabutan PP 28/2003 tentang Subsidi dan Iuran Pemerintah dalam Penyelenggaraan Asuransi Kesehatan bagi PNS dan Penerima Pensiun.
- b. PP no. 89 Tahun 2013 tentang Pencabutan PP 69/1991 Pemeliharaan Kesehatan PNS, Penerima Pensiun, Veteran Perintis Kemerdekaan beserta Keluarganya.
- c. PP no. 88 Tahun 2013 tentang Tata Cara Pengenn Sanksi Administratif bagi Anggota Dewan Pengawas Dewan Direksi Penyelenggaraan Jaminan Sosial.
- d. PP no. 87 Tahun 2013 tentang Tata Cara Pengelolaan Aset Jaminan Sosial Kesehatan.

---

<sup>9</sup> Ibid, Asih Eka..... hlm. 20.

- e. PP no. 86 Tahun 2013 tentang Tata Cara Pengenaan Sanksi Administratif kepada Pemberi Kerja Selain Penyelenggara Negara dan Setiap Orang, Selain Pemberi Kerja, Pekerja dan Penerima Bantuan Iuran dalam penyelenggara Jaminan Sosial.
- f. PP no. 83 Tahun 2013 tentang Hubungan antara Setiap Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.<sup>10</sup>

Sedangkan Peraturan presiden yang mengatur tentang BPJS Kesehatan yaitu:

- a. Perpres no. 32 Tahun 2004 Tentang Pengelolaan dan Pemanfaatan Dana Kapitasi Jaminan Kesehatan Nasional pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Milik Pemerintah Daerah.
- b. Perpres no. 111 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Perpres no. 12 Tahun 2013 Tentang Jaminan Kesehatan.
- c. Perpres no. 110 Tahun 2013 tentang Gaji atas Upah dan Mnafaat Tambahan Lainnya serta Insentif bagi Anggota Dewan Pengawas dan Anggota Direksi BPJS.
- d. Perpres no. 109 Tahun 2013 tentang penahapan Kepesertaan Program Jaminan Sosial.
- e. Perpres no. 108 Tahun 2013 tentang Bentuk dan Isi Laporan Pengelolaan Program Jaminan Sosial.
- f. Perpres no. 107 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Tertentu Berkaitan dengan Kegiatan Operasional Kementerian Pertanahan, TNI, dan Kepolisian NKRI.
- g. Perpres no. 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan.<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup> Firdaus, "Tinjauan Prinsip Syariah Dalam Mekanisme Pengelolaan Dana BPJS Kesehatan", *Skripsi*, Prodi Hukum Ekonomi Syariah UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2020, hlm. 47-48

<sup>11</sup> Firdaus, "Tinjauan Prinsip ....., hlm. 47-48

### 3. Regulasi Pelayanan Kesehatan Peserta BPJS Kesehatan

Jaminan kesehatan menurut Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan dalam ayat (1) adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang membayar iuran atau iurannya dibayarkan oleh pemerintah.<sup>12</sup> Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia atau PMK No. 71 Tahun 2013 Tentang pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Pasal 14 ayat (1) pelayanan kesehatan bagi peserta dilaksanakan secara berjenjang sesuai kebutuhan medis dimulai dari fasilitas kesehatan tingkat pertama. Pada ayat (2) pelayanan kesehatan tingkat pertama bagi peserta diselenggarakan oleh fasilitas kesehatan tingkat pertama tempat peserta terdaftar. Pada ayat (3) dalam keadaan tertentu, ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak berlaku bagi peserta yang: a. berada diluar wilayah fasilitas kesehatan tingkat pertama tempat peserta terdaftar atau; b. dalam keadaan darurat medis.<sup>13</sup>

Fasilitas kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan untuk peserta JKN terdiri dari fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) dan fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjutan (FKRTL). FKTP dimaksud adalah, puskesmas atau yang setara, praktik dokter, praktik dokter gigi, klinik pratama atau yang setara, dan rumah sakit kelas

---

<sup>12</sup> Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan

<sup>13</sup> Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Peraturan Menteri Kesehatan Tentang pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional

D pratama atau yang setara. Dalam hal disuatu kecamatan tidak terdapat dokter berdasarkan penetapan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota setempat, BPJS Kesehatan dapat bekerja sama dengan praktik bidan dan/atau praktik perawatan untuk memberikan Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama sesuai dengan kewenangan yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan. Fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjutan (FKRTL) berupa klini utama atau yang setara, rumah sakit umum, dan rumah sakit khusus.<sup>14</sup>

**a. Layanan Medis**

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 99 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional, pada 16 berbunyi pelayanan kesehatan tingkat pertama merupakan pelayanan kesehatan non spesialisik yang meliputi

- 1) Administrasi pelayanan;
- 2) pelayanan promotif dan preventif;
- 3) Pemeriksaan, pengobatan, dan konsultasi medis;
- 4) Tindakan medis non spesialisik, baik operatif maupun non operatif;
- 5) Pelayanan obat dan bahan medis habis pakai;
- 6) Pemeriksaan penunjang diagnostic laboratorium tingkat pratama; dan
- 7) Rawat inap tingkat pertama sesuai indikasi medis.<sup>15</sup>

---

<sup>14</sup> Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional.

<sup>15</sup> Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 99 Tahun 2015 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional

**b. Pelayanan Rujukan**

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional pada pasal 20 tentang pelayanan kesehatan rujukan tingkat lanjutan ayat 1, pelayanan kesehatan rujukan tingkat lanjutan meliputi (a) administrasi pelayanan; (b) pemeriksaan, penobatan dan konsultasi spesialisik oleh dokter spesialis dan subspecialis; (c) tindakan medis spesialisik baik bedah maupun non bedah sesuai dengan indikasi medis; (d) pelayanan obat dan media habis pakai; (e) pelayanan penunjang diagnostic lanjutan sesuai dengan indikasi medis; (f) rehabilitasi medis; (g) pelayanan darah; (h) pelayanan kedokteran forensik klinik; (i) pelayanan jenazah pada pasien yan meninggal di fasilitas kesehatan; (j) perawatan inap non intensif; (k) perawatan inap diruang intensif.<sup>16</sup>

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional Pada pasal 15 ayat (1) dalam hal peserta memerlukan pelayanan kesehatan rujukan tingkat lanjutan atas indikasi medis, fasilitas kesehatan tingkat pertama harus merujuk ke fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjutan terdekat sesuai dengan sistem rujukan yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan; (2) pelayanan kesehatan tingkat kedua hanya dapat diberikan atas rujukan dari pelayanan kesehatan tingkat pertama; (3) pelayanan kesehatan tingkat ketiga hanya dapat diberikan atas rujukan dari pelayanan kesehatan tingkat kedua atau pelayanan kesehatan tingkat pertama; (4) ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) dikecualikan pada

---

<sup>16</sup> Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional

keadaan gawat darurat, bencana, kekhususan permasalahan kesehatan pasien, pertimbangan geografis dan pertimbangan ketersediaan fasilitas; (5) tata cara rujukan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 001 Tahun 2012 Tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perorangan pada pasal 7 ayat (1) rujukan dapat dilakukan secara vertical dan horizontal; (2) Rujukan vertical sebagaimana dimaksud ayat (1) merupakan rujukan antar pelayanan kesehatan yang berbeda tingkatan; (3) rujukan horizontal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan rujukan antar pelayanan kesehatan dalam satu tingkatan; (4) rujukan vertical sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat dilakukan dari tingkatan pelayanan yang lebih rendah ke pelayanan yang lebih tinggi atau sebaliknya.

Dalam pasal 11 ayat (1) setiap pemberi layanan kesehatan berkewajiban merujuk pasien bila keadaan penyakit atau permasalahan kesehatan memerlukannya, kecuali dengan alasan yang sah dan mendapatkan persetujuan pasien atau keluarganya; (2) alasan yang sah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah pasien tidak dapat ditransportasikan atas alasan medis, sumber daya, atau geografis. Dan dalam pasal 13 berbunyi perujuk sebelum melakukan rujukan harus (a) melakukan pertolongan pertama dan/atau tindakan stabilisasi kondisi pasien sesuai dengan kemampuan untuk tujuan pasien selama pelaksanaan rujukan; (b) melakukan komunikasi dengan penerima rujukan dan memastikan bahwa penerima rujukan dapat menerima pasien dalam hal pasien gawat darurat; (c) membuat surat pengantar rujukan untuk disampaikan kepada penerima rujukan.<sup>17</sup>

---

<sup>17</sup> Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 001 Tahun 2012 Tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perorangan

### c. **Prosedur Pelayanan Obat**

Prosedur pelayanan di fasilitas kesehatan tingkat pertama yakni (1) peserta mendapatkan layanan medis dan/atau tindakan medis di fasilitas kesehatan tingkat pertama. (2) dokter menuliskan resep obat sesuai dengan indikasi medis (3) peserta membawa resep ke ruang farmasi atau instalasi farmasi di puskesmas, klinik atau apotek jejaring. (4) apoteker di puskesmas melakukan pengkajian resep, menyiapkan dan menyerahkan obat kepada peserta disertai dengan pemberian informasi obat. Jika di puskesmas belum memiliki apoteker, pelayanan obat dapat dilakukan oleh tenaga teknis kefarmasian dengan pembinaan apoteker dari dinas kesehatan kabupaten atau kota. (5) apoteker di klinik dan apotek melakukan pengkajian resep, menyiapkan dan menyerahkan obat kepada peserta disertai dengan pemberian informasi obat. Apabila di klinik tidak memiliki apoteker maka tidak dapat melakukan pelayanan obat. (6) Peserta menandatangani bukti penerimaan obat.<sup>18</sup>

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional, terdapat beberapa ketentuan mengenai obat yakni:

#### 1) Pelayanan Obat

- a) Pelayanan obat untuk peserta JKN di FKTP dilakukan oleh apoteker di Instalasi farmasi klinik pratama/ruang farmasi di puskesmas atau klinik sesuai ketentuan perundang-undangan.

---

<sup>18</sup> Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Peraturan Menteri Kesehatan Tentang pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional

- b) Pelayanan obat untuk peserta JKN di FK RTP dilakukan oleh apoteker di instalasi farmasi rumah sakit/ klinik utama/apotek sesuai ketentuan perundang-undangan.
- c) Pelayanan obat untuk peserta JKN pada fasilitas kesehatan mengacu pada daftar obat yang tercantum dalam Fornas dan harga obat yang tercantum dalam e-katalog obat.
- d) Pengadaan obat menggunakan mekanisme *e-purchasing* berdasarkan e-katalog atau bila terdapat kendala operasional dapat dilakukan secara manual.
- e) Dalam hal jenis obat tidak tersedia di dalam Formularium Nasional dan harganya tidak terdapat dalam e-katalog, maka pengadaannya dapat menggunakan mekanisme pengadaan yang lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

## 2) Penyediaan Obat

Penyediaan obat di fasilitas kesehatan dilakukan dengan mengacu pada Fornas dan harga obat yang tercantum dalam e-katalog obat. Pengadaan obat dalam e-katalog menggunakan mekanisme *e-purchasing* atau bila terdapat kendala operasional dapat dilakukan secara manual. Dalam hal jenis obat tidak tersedia dalam Fornas dan harganya tidak terdapat dalam e-katalog, maka pengadaannya dapat menggunakan mekanisme pengadaan yang lain sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.<sup>19</sup>

---

<sup>19</sup> Ibid,.

### 3) Penggunaan Obat di Luar Formularium Nasional

Pada pelaksanaan pelayanan kesehatan, penggunaan obat disesuaikan dengan standar pengobatan dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Apabila dalam pemberian pelayanan kesehatan pasien membutuhkan obat yang belum tercantum di Fornas, maka hal ini dapat diberikan dengan ketentuan sebagai berikut:

- a) Penggunaan obat diluar fornas di FKTP dapat digunakan apabila sesuai dengan indikasi medis dan sesuai dengan standar pelayanan kedokteran yang biayanya sudah termasuk dalam kapitasi dan tidak boleh dibebankan kepada peserta.
- b) Penggunaan obat diluar formularium nasional di FKRTL hanya dimungkinkan setelah mendapat rekomendasi dari Ketua Komite Farmasi dan Terapi dengan persetujuan Komite Medik atau Kepala/Direktur Rumah Sakit yang biayanya sudah termasuk dalam tarif INA CGBs dan tidak boleh dibebankan kepada peserta.<sup>20</sup>

#### **d. Layanan Penanganan Pengaduan**

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 99 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional pada Pasal 39A dan 39B tentang penanganan pengaduan berbunyi: Pasal 39 A ayat (1) Setiap peserta atau masyarakat dapat menyampaikan pengaduan terhadap pelayanan jaminan kesehatan. (2) pengaduan sebaaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan

---

<sup>20</sup> Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasioanl

kepada fasilitas kesehatan dan/atau BPJS Kesehatan. (3) Fasilitas kesehatan atau BPJS Kesehatan wajib menyediakan sarana pengaduan yang dikelola secara bersama-sama atau secara mandiri oleh fasilitas kesehatan dan BPJS kesehatan. (4) Dinas kesehatan melakukan pengawasan terhadap pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3). (5) Dalam hal peserta atau masyarakat sebagaimana dimaksudkan ayat (1) tidak puas dengan penyelesaian pengaduan oleh fasilitas kesehatan dan/atau BPJS kesehatan, pengaduan dapat disampaikan secara berjenjang kepada Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota, Dinas Kesehatan Provinsi, dan Menteri.

Sedangkan dalam pasal 39B ayat (1) Fasilitas Kesehatan dan BPJS Kesehatan wajib Menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan dari peserta atau masyarakat sebagaimana dimaksud dalam pasal 39A ayat (1) mengedepankan asas penyelesaian yang cepat dan tuntas. (2) Dalam hal Fasilitas Kesehatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa Fasilitas Kesehatan tingkat pertama, penyusunan mekanisme pengelolaan pengaduan dapat dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota.<sup>21</sup>

## **C. Etika Kerja Islam**

### **1. Pengertian**

Etika berasal dari bahasa Yunani, *Ethos* yang berarti karakter yang mempelajari konsep-konsep baik buruk, benar-salah yang membenarkan seseorang untuk bertindak dimana penerapannya berasal pada filsafat Morel atau *mores* yang berarti adat istiadat.

---

<sup>21</sup> Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional

Sehingga dapat dikatakan bahwa etika adalah perbuatan atau perkataan yang dilakukan secara sadar (implisit) merupakan ilmu yang membahas mengenai tingkah manusia.<sup>22</sup>

Bekerja (menurut orang Islam) merupakan usaha yang dilakukan secara serius, dengan mengeluarkan semua tenaga, pikiran dan dzikirnya untuk merealisasikan atau menunjukkan arti dirinya sebagai seorang hamba Allah yang harus menundukkan dunia dan menempatkan dirinya sebagai bagian dari masyarakat yang terbaik (*khaira ummah*), atau dapat dikatakan manusia bekerja sebagai bentuk manusia yang memanusiakan dirinya sendiri.<sup>23</sup>

Menurut Mulyanto sebagaimana dikutip oleh Endah Susetyo Indriyati menyatakan bahwa etika bekerja adalah interrasi nilai dari bermacam-macam agama, falsafah hidup, dan tradisi yang dapat menentukan sikap seseorang, golongan, atau bangsa dalam aktivitas kerja. Sikap tersebut tampak dari luar pada gaya tingkah laku, kebiasaan-kebiasaan, cara kerja serta persepsinya terhadap makna kerja maupun etika kerja membentuk suatu keyakinan pandangan, persepsi, kebiasaan, ciri-ciri atau cara bekerja, terhadap aktivitas kerja.<sup>24</sup>

Sedangkan etika kerja dalam perspektif Islam menurut Ahmad Jaman Asifudin sebagaimana dikutip oleh Alwiyah Jamil menyatakan bahwa etika kerja Islam merupakan pandangan hidup yang berpedoman dan berkaitan dengan kerja. Sehingga mampu memajukan paradigma etika kerja yang Islami. Sedangkan ciri-ciri etika kerja yang Islami dapat diambil dan diuraikan berdasarkan konsep kerja yang merupakan pemaparan dari

---

<sup>22</sup> Aselina Endang Trihastuti, *Etika Bisnis Islam*, (Sleman: Deepublish,2020). hlm.11.

<sup>23</sup> Toto Tasmara, *Membudayakan Etos Kerja Islami*, (Jakarta: Gema Insani, 2002), hlm. 25.

<sup>24</sup> Endah Susetyo Indriyati, "Pengaruh aya Kepemimpinan, Motivasi, dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Pemahaman Etika Kerja Islami", *Jurnal Upajiwa Dewantara*, Vol. 1 No. 2, 2017, hlm. 136.

aqidah, kerja yang didasari ilmu dan yang terakhir yakni kerja dengan melaksanakan apa yang diperintah dengan mencontoh sifat-sifatnya, mengikuti petunjuk yang diberikan oleh-Nya serta menjauhi larangan-Nya..<sup>25</sup>

## 2. Nilai-nilai Etika Kerja Islam

Menurut Buchari Alma dan Donni Juni Priansa, nilai etika bekerja yang baik dalam islam memuat: *pertama, ihsan* yaitu melakukan perbuatan yang ma'ruf dan menjauhi perbuatan yang munkar. *Kedua, itqan* yaitu melakukan sesuatu secara sempurna dalam artian tuntas, selesai, rapi dan tidak menimbulkan permasalahan yang lain. *Ketiga, kejujuran* yaitu menginformasikan sesuatu sesuai dengan kenyataan, mengarah kepada cara berfikir yang positif Secara literal, kata jujur memiliki arti hati yang lurus, tidak melakukan kebohongan dan tidak melakukan kecurangan. *Keempat, keadilan* yaitu memberikan hak atau sesuatu yang dibutuhkan kepada seseorang sesuai dengan takarannya, serta tidak membedakan seseorang (tidak membedakan saat memperlakukan seseorang yang dimaksud disini ialah seseorang memiliki wewenang yang setara dalam keahlian, tanggung jawab serta peranan yang sama, sehingga seseorang tidak mutlak diperlakukan sama, tetapi juga harus memperhatikan perbedaan keahlian, tanggung jawab serta peranan antara seseorang dan orang lainnya). *Kelima, kerja keras* merupakan sebuah upaya yang dilakukan dengan sekuat tenaga dan sepenuh hati dan jiwa untuk berusaha mendapatkan apa yang diinginkan untuk mencapai hasil yang maksimal..<sup>26</sup>

---

<sup>25</sup> Alwiyah Jamil, "Pengaruh Etika Kerja Islam Terhadap Sikap-sikap pada perubahan Organisasi: Komitmen Organisasi Sebagai Mediator", *Tesis*, Prodi Magister Akuntansi, Universitas Diponegoro, Semarang, hlm. 20.

<sup>26</sup> Buchari Alma dan Donni Juni Priansa, *Manajemen Bisnis Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2009), hlm. 205-207.

a. *Ihsan*

*Ihsan* (melakukan perbuatan yang baik) ialah tindakan orang dalam melakukan perbuatan yang baik (amal ma'ruf) dan menahan diri dari perbuatan buruk (nahi munkar). Seseorang tersebut akan menyalurkan kebaikan kepada makhluk tuhan yang lain, perbuatan baik ini dapat berupa harta, kehormatan, ketrampilan dan juga.<sup>27</sup> *Ihsan* adalah melakukan ibadah yang meliputi seala pengamalan dan perbuatan dengan ikhlas serta meyakini Allah Maha mengetahui dan menyaksikan segala perbuatan yang telah dilakukan.<sup>28</sup>

Tumbuhnya sikap ihsan pada diri manusia akan menghasilkan *out put* kerja yang bukan hanya berorientasi kepada hasil duniawi. Kemudian dengan adanya ihsan bukan berarti Islam membatasi orientasi duniawi manusia dalam mencari rezeki dan memaksakan untuk memaksakan untuk mengutamakan *ukhrowi*. Justru dengan adanya konsep *ihsan* ini, Islam mengajarkan manusia terutama seorang muslim agar seimbang dalam melaksanakan pekerjaan, yakni bekerja dengan Teknik dasar keahlian bidang kerja dan menghadirkan nilai-nilai etos kerja agar menghasilkan produk yang berkualitas dan meningkatkan integritas bisnis.<sup>29</sup>

b. *Itqan*

*Itqan* adalah melakukan sesuatu dengan sempurna, namun arti *itqan* saat melakukan pekerjaan yaitu pekerjaan dilakukan dengan tuntas, selesai, rapi, dan tidak

---

<sup>27</sup> Munawwir, *Ihsan*, (Yogyakarta: Buku Gambusan, 2018), hlm. 227

<sup>28</sup> Sakinah Salleh, *Iman Islam Ihsan*, (Malaysia: PTS Millenia SDN, 2011), hlm. 3.

<sup>29</sup> M. Ulil Hidayat dan Isma Nurun Najah, "Konsep Ihsan Perspektif Al-Qur'an Sebagai Revolusi Etos Kerja", *Jurnal Jawi*, Vol. 3 No. 1, 2020, hlm.35.

menimbulkan permasalahan lainnya.<sup>30</sup> *Itqan* atau kemantapan atau *perfectness* adalah melakukan pekerjaan dengan sungguh-sungguh, tekun dan teliti. Dengan kata lain yaitu melakukan pekerjaan dengan sempurna.<sup>31</sup>

Nilai *itqan* ini artinya terkait dengan ketekunan, memiliki kecakapan dalam bekerja, memiliki kedisiplinan yang tinggi dan perancang kerja. Keempat sifat tersebut saling berkaitan antara satu dengan yang lainnya. Seseorang yang memiliki sifat tekun dalam dirinya akan menciptakan sifat bersungguh-sungguh dalam melakukan sebuah pekerjaan. Oleh karena itu, seorang pekerja yang baik dan tekun tidak akan mengedepankan sifat malasnya dan menyerahkan dirinya pada nasib yang ia yakini. Seseorang yang tekun tidak akan bisa melakukan pekerjaan tanpa disiplin ada pada dirinya saat bekerja. Maka dari itu dapat dikatakan bahwa, adanya perancang kerja yang memiliki kualitas yang baik dikarenakan ada sifat disiplin dalam dirinya. Sehingga apabila perancang kerja yang berkualitas baik dan mempunyai sifat disiplin akan menghasilkan sebuah ketekunan dalam dirinya dan mampu mewujudkan pengalaman yang baik dalam bekerja, sifat disiplin merupakan kepatuhan seseorang terhadap peraturan yang berlaku saat pekerjaan dilakukan. Disiplin merupakan sifat yang sangat positif, disiplin mampu membentuk ketegasan seseorang saat melaksanakan tugas yang sedang dilakukan dengan mentaati peraturan berlaku dan arahan yang diberikan.<sup>32</sup>

---

<sup>30</sup> Rafidah, “Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan Syariah”, Jurnal Nalar Fiqh, Vol. 10 No. 3, 2014, hlm. 121.

<sup>31</sup> Didin Hafidhuddin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah dalam Praktik*. (Jakarta: Gema Insani Press, 2003) hlm. 40.

<sup>32</sup> Enida Daud dan Azman Hashim, “Pelaksanaan Nilai Al-Birr dan Itqan Mempengaruhi Tingkah Laku Penjawat Awam Supaya Lebih Cemerlan dan Beretika”, Vol. 12 No. 2, 2019, hlm. 81.

### c. Kejujuran

Jujur atau kebenaran merupakan menginformasikan sesuatu kepada seseorang dengan mengatakan fakta yang sebenarnya berdasarkan keyakinan akan kebenaran yang ada didalamnya. Informasi yang dibagikanpun tidak hanya melalui ucapan semata, akantetapi juga melalui bahasa isyarat maupun perbuatan tertentu. Kebenaran adalah memberikan informasi mengenai sesuatu sesuai dengan apa yang terjadi, sehingga mengarah kepada cara berfikir yang positif. Secara literal, kata jujur memiliki arti hati yang lurus, tidak melakukan kebohongan dan tidak melakukan kecurangan. Jujur merupakan sikap yang harus dimiliki oleh semua orang tanpa terkecuali. Realisasi dari tindakan jujur ini tidak hanya dilakukan melalui ucapan, melainkan melalui tindakan sehari-hari karena kejujuran ini harus berkembang menjadi sebuah karakter semua orang karena semakin hari jujur semakin terkikis setiap harinya. Ketidakjujuran merupakan hal yang sangat merugikan bangsa ini karena apabila ketidakjujuran menjadi hal yang lumrah bagi suatu bangsa maka bangsa tersebut tidak akan memiliki masa depan yang cerah.<sup>33</sup>

Ada tiga lingkup kegiatan bisnis modern yang sadar dan mengakui bahwa kunci dalam berbisnis merupakan sebuah kunci keberhasilan, termasuk untuk bertahan dalam jangka panjang, dalam suasana bisnis penuh persaingan yang ketat, 3 (tiga) hal yang dimaksud tersebut adalah:

- 1) Kejujuran merupakan hal yang sangat penting karena selaras dalam pemenuhan syarat-syarat perjanjian dan kontrak. Dalam mengikat perjanjian dan kontrak

---

<sup>33</sup> Ibnu Haitam, “ Etika Bisnis Islam Kejujuran Menurut Persepsi Atthabary dan Al-Qurtuhy” *Jurnal Mukaddimah*, Vol. 2 No, 2, 2013, hlm. 328.

tertentu, semua pihak secara apriori saling percaya satu sama lain, bahwa masing-masing pihak tulus dan jujur dalam membuat perjanjian dan kontrak itu dan lebih dari itu serius serta tulus dan jujur melaksanakan janjinya. Kejujuran merupakan hal yang sangat penting artinya bagi kepentingan masing-masing pihak dan sangat menentukan relasi.

- 2) Kejujuran juga memiliki hubungan dengan tawar menawar suatu dagangan dan juga jasa dengan kualitas dan biaya yang harus dikeluarkan dengan apa yang ditawarkan. Pada lingkungan bidang usah, kejujuran adalah poin yang sangat penting karena kejujuran ini memiliki kaitan dengan rasa percaya yang dimiliki oleh pelanggan.
- 3) Kejujuran adalah sebuah jiwa atau spirit serta fokus perusahaan karena kejujuran memiliki pengaruh yang sangat penting pada hubungan kerja intern dalam perusahaan.<sup>34</sup>

d. Keadilan

Adil merupakan bagian dari sifat-sifat Allah SWT (*al-asma al-husna*), yang harus tercerminkan dalam keseharian seseorang agar interaksi yang terjalin antar manusia sesuai dengan harkat dan martabat sebagai *al-insan al-kamil*. Sehingga muncullah perbuatan adil kepada diri sendiri dan orang lain di sekitarnya Ketika melakukan interaksi. Mendapatkan keuntungan atau *profit* yang banyak hingga tidak peduli dengan kepentingan orang lain bukanlah sebuah kesempurnaan dalam bisnis, akan tetapi menjaga keseimbangan antar pihak merupakan hal yang paling penting agar tercipta sebuah kesempurnaan dalam berbisnis. Maka dari itu, islam sangat

---

<sup>34</sup> Darmawati, *Etika Bisnis Islam*, (Palembang: Bening Media Publishing, 2020), hllm. 24-25.

menekankan sikap wajib agar tercipta kehidupan yang tentram dan sejahtera antar pihak.<sup>35</sup>

Definisi keadilan menurut pandangan ulama maupun filosof yakni sebuah prinsip keutamaan moral yang berarti kebajikan atau perbuatan yang baik., yaitu memberikan hak atau sesuatu yang dibutuhkan kepada seseorang sesuai dengan takarannya, serta tidak membeda-bedakan seseorang (tidak membeda-bedakan saat memperlakukan seseorang yang dimaksud disini ialah seseorang memiliki wewenang yang setara dalam keahlian, tanggung jawab serta peranan yang sama, sehingga seseorang tidak mutlak diperlakukan sama, tetapi juga harus memperhatikan perbedaan keahlian, tanggung jawab serta peranan antara seseorang dan orang lainnya); menyeimbangkan antara hak dan kewajiban sesama manusia, serta menyeimbangkan kebutuhan maupun manfaat yang didapatkan oleh seseorang. Akan tetapi, ada perbedaan yang mendasar antara ulama dan filosof, yakni keadilan tidak hanya dilihat sebagai prinsip keutamaan moral oleh para ulama, tetapi juga sebagai prinsip kreatif-konstruktif.<sup>36</sup>

Melakukan tindakan adil merupakan perbuatan yang mendekati perbuatan taat kepada Allah. karena pada dasarnya Islam mengharuskan orang muslim untuk berbuat adil dan berbuat kebaikan. Dan melakukan perbuatan wajib dilakukan terlebih dahulu daripada melakukan perbuatan baik. Tindakan adil baik di dunia maupun akhirat wajib dibawa oleh usahawan muslim, karena pada dasarnya konsep keadilan ini merupakan sebuah seruan bagi para pebisnis muslim untuk bisa

---

<sup>35</sup> Susminingsih, *Etika Bisnis Islam*, (Pekalongan: PT Nasya Expending Management, 2020), hlm. 15-18.

<sup>36</sup> Yaksan Hamzah dan Hamzah Hafid, *Etika Bisnis Islam*, (Makassar: KRETAPUKA Print, 2014), hlm. 46.

mewujudkan dan melaksanakan kegiatan-kegiatan (dalam berbisnis) yang mampu meletakkan dirinya sendiri dan orang disekitarnya dirinya agar dapat hidup dengan sejahtera dan selamat baik di dunia maupun di akhirat.<sup>37</sup>

e. Kerja Keras

Kerja keras merupakan sebuah upaya yang dilakukan dengan sekuat tenaga dan sepenuh hati dan jiwa untuk berusaha mendapatkan apa yang diinginkan untuk mencapai hasil yang maksimal. Bekerja keras merupakan kewajiban bagi manusia di muka bumi ini, Rasulullah dan sahabat-sahabatnya telah memberikan pelajaran tentang memiliki etika kerja yang luar biasa ketika bekerja. maka dari itu, seorang muslim diharuskan memiliki semangat yang tinggi. Etika kerja Islami memberikan pandangan dalam bekerja keras sebagai sebuah kewajiban. Usaha yang cukup haruslah menjadi bagian dari kerja yang dilakukan seseorang yang terlihat sebagai individu yang cakap. Dengan kata lain, etika kerja Islami menjalankan kehidupan ini secara giat, dengan mengarahkan kepada yang lebih baik.<sup>38</sup>

Meskipun maknanya tersirat, banyak dari ayat-ayat Al-Qur'an yang mengajak para muslim agar bekerja, para muslim diwajibkan untuk memiliki interitas yang tinggi dalam bekerja. Hal tersebut salah satunya tertuang dalam Qs. al-Inshirah: 7-8 yang berbunyi:

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ. وَإِلَىٰ رَبِّكَ فَارْغَبْ

*Artinya:*

---

<sup>37</sup> Faisal Badroen, *Etika Bisnis Dalam Islam*, (Jakarta: Prenadamedia Grup, 2018), hlm. 91-92.

<sup>38</sup> Bagus Ahmad Ramadhan, "Etos Kerja Islami pada Kinerja Bisnis Pedagang Muslim Pasar Besar Kota Madiun", *Jurnal JESTT*, Vol. 2 No. 4, 2015, hlm. 278.

*Apabila kamu telah selesai (dari satu urusan), maka kerjakan dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain.*

Dalam Qs. al-Inshirah ayat 7-8 ini menganjurkan kepada seluruh umat manusia khususnya para muslim untuk mengobarkan semangat dalam bekerja keras dan berusaha dengan semaksimal mungkin. Maksud dari kalimat ini yaitu seorang muslim diharuskan mempunyai semangat dalam bekerja keras sehingga mampu menjadi seseorang yang sukses dan berhasil baik di dunia maupun di akhirat.<sup>39</sup>

### **3. Norma-norma Etika Kerja Islam**

Ada banyak norma-norma etika kerja Islam yang berasal dari kitab suci Al-Qur'an dan Hadits, hal tersebut menjadi sebuah petunjuk untuk umat Islam di dunia saat mereka melaksanakan kegiatan bisnisnya. Adapun terdapat beberapa norma-norma etika kerja Islam yakni sebagai berikut:

- a. Memiliki niat yang baik, seorang muslim yang memiliki niat yang baik sangat berpengaruh bagi pekerjaan seseorang, maka niat yang baik tersebut harus benar-benar tulus dan ikhlas dari dalam hati. Maksudnya niat bekerja harus dilakukan karena "karena Allah". Karena jika niat tersebut didasarkan untuk Allah maka bekerja tersebut akan bernilai ibadah. Sehingga selain mendapatkan imbalan berupa materi, Allah SWT juga akan memberikan sebuah ganjaran sebagai balasan dari pekerjaan dan niat yang telah ditujukan kepada Allah SWT.
- b. Meskipun bekerja keras, seseorang dilarang meninggalkan kewajibannya kepada Allah SWT, sebagai makhluk hidup yang tercipta dengan segala kesempurnaannya, manusia memiliki kewajiban yang harus dilaksanakan sebagai bentuk tunduk kepada Tuhan

---

<sup>39</sup> Saifullah, "Etos Kerja dalam Perspektif Islam", *Jurnal Sosial Humaniorah*, Vol. 3 No. 1, hlm. 61.

yakni melakukan ibadah, sehingga meskipun bekerja keras tetap tidak meninggalkan kewajiban beribadah kepada Allah SWT.

- c. Hal yang dilakukan pihak satu dengan pihak yang lainnya harus didasarkan dengan rasa mau sama mau antar pihaknya. Hal tersebut menjadi sebuah kewajiban karena sebagai bentuk dimana keharmonisan antar sesama sangat dibutuhkan, baik hal itu antara penjual dan pembeli, antara buruh dengan majikan, antara penghasil dan pemakai, antara pengusaha dengan karyawan, dan lain sebagainya, karena pada dasarnya masing-masing pihak saling membutuhkan satu sama lain.
- d. Dilandasi akhlak yang mulia dan dengan mental yang baik, setiap perbuatan dan pekerjaan yang bernilai Islami harus dilandasi oleh akhlak yang mulia, maka dari itu, untuk semua pekerja harus memiliki akhlak yang mulia dan dengan mental yang baik.
- e. Menetapkan tata laksana dengan teratur dan manajemen dengan benar, hal tersebut mampu membuat seseorang maupun kelompok berhasil mewujudkan sesuatu yang ingin dicapai, apalagi dalam dunia terkini, dimana semua hal semakin maju. Dua hal tersebut sangat menentukan kepercayaan seseorang, kelompok serta institusi.
- f. Pekerjaan yang dilakukan merupakan sesuatu yang halal, dalam artian halal dalam perspektif agama, sehingga seseorang dilarang mengerjakan sesuatu yang haram, seperti melakukan jual beli minuman yang beralkohol. Pekerjaan juga dilarang jika pekerjaan tersebut mengandung keburukan, karena pekerjaan yang dilakukan seseorang harus memberikan kebaikan bagi dirinya sendiri maupun orang lain.<sup>40</sup>

---

<sup>40</sup> Rini Irianti Sundry, "Internalisasi Prinsip-prinsip Islam Tentang Etika Kerja dalam Perlindungan Hak Pekerja dan Pelaksanaan Hak Atas Pekerjaan", *Jurnal FH Unisba*, Vol. 12 No. 2, 2010, hlm. 183-184.

## **BAB III**

### **DESKRIPSI DATA PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Umum Tentang Klinik Pratama Rejosari Husada**

##### **1. Profil Klinik Pratama Rejosari Husada**

Klinik Pratama Rejosari Husada adalah sebuah klinik yang berada di Jl. Delanggu– Polanharjo No. 41, Rejosari, Sabrang, Kec. Delanggu, Kabupaten Klaten. Letak klinik Pratama Rejosari Husada ini sangat baik karena ada di sekitar pemukiman warga setempat dan ada di dekat jalan raya, yakni jalan Solo Yogyakarta. Klinik Rejosari Husada ini memiliki maksud yang sangat baik yakni membangun kegiatan usaha bersama untuk maju dan sejahtera seluruhnya dengan ekonomi kerakyatan dan mengoptimalkan potensi daerah semaksimal mungkin dan memiliki visi menjadi manfaat bagi masyarakat.

Klinik Rejosari ini merupakan klinik yang lumayan besar karena menyediakan berbagai macam layanan seperti layanan rawat jalan, rawat inap, kebidanan, poli gigi, laboratorium, farmasi dan fisioterapi. Klinik Pratama Rejosari ini memiliki 2 orang dokter umum dan juga memiliki 3 orang dokter gigi. Selain itu, klinik ini juga memberikan layanan 24 jam.<sup>1</sup> Dari keterangan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa klinik Pratama Rejosari Husada ini merupakan klinik yang cukup memadai untuk warga di sekitar klinik.

---

<sup>1</sup> Nilawati, Manajer Keuangan Klinik Pratama Rejosari Husada, *Wawancara Pribadi*, 19 Maret 2022, pukul 09.40-10.20 WIB

## 2. Sejarah Klinik Pratama Rejosari Husada

Klinik Pratama Rejosari Husada ini berdiri pada tahun 2004, klinik ini merupakan klinik swasta milik Dr. Muhammad Husen Prabowo M.Ph. Sejarah berdirinya Klinik Rejosari Husada ini berawal dari pemilik klinik yang mengerti akan potensi dan kebutuhan masyarakat mengenai layanan kesehatan dengan mutu yang baik, sehingga dilakukannya praktek pribadi, yang kemudian praktek pribadi ini diminati oleh banyak pasien, kemudian mengalami peningkatan menjadi sebuah balai pengobatan. Balai pengobatan yang berdiri dari hasil praktik pribadi tersebut juga mengalami peningkatan signifikan yang kemudian sekarang menjadi sebuah klinik pratama yang terkenal dengan mutu pelayanannya yang baik yang kemudian diberi nama “Klinik Pratama Rejosari Husada”<sup>2</sup>

Pada tanggal 19 September 2020, klinik Pratama Rejosari Husada resmi mendapatkan nomor badan hukum AHU-0157092.AH.01.11 Tahun 2020 oleh Nawar Seta Pambudi, SH., M.KN selaku notaris.<sup>3</sup> Nomor badan hukum ini mempunyai tujuan untuk memberiksan kepastian keberadaan klinik secara legal sebagai sebuah badan hukum, juga memastikan apakah klinik tersebut masih aktif secara kelembagaan maupun usaha, serta meningkatkan kepercayaan para pasien dan pihak yang memliki bermitra terhdapa klinik Rejosari Husada ini.

---

<sup>2</sup> Nilawati, Manajer Keuangan Klinik Pratama Rejosari Husada, *Wawancara Pribadi*, Pada tanggal 19 Maret 2022

<sup>3</sup> Observasi Dokumen Badan Hukum di Klinik Pratama Rejosari Husada, di Klaten, 29 Juli 2022

### 3. Visi dan Misi Klinik Pratama Rejosari Husada

Visi:

Menjadi manfaat bagi masyarakat serta menjadikan Rejosari Husada sebagai pusat sarana Kesehatan yang melayani seluruh lapisan masyarakat dengan mengedepankan keikhlasan dan profesionalisme.

Misi:

- a. Membangun kegiatan usaha bersama untuk maju dan sejahtera seluruhnya dengan ekonomi kerakyatan dan mengoptimalkan potensi daerah semaksimal mungkin.
- b. Meningkatkan pelayanan Kesehatan yang professional, bermutu, aman, nyaman dan terjangkau.
- c. Melakukan penelitian dan pendidikan karyawan agar mampu memberikan pelayanan professional.
- d. Melakukan inovasi pelayanan Kesehatan sesuai kebutuhan masyarakat.
- e. Membuat komunitas masyarakat peduli Kesehatan sebagai jaringan dalam pelayanan kesehatan masyarakat.

Motto:

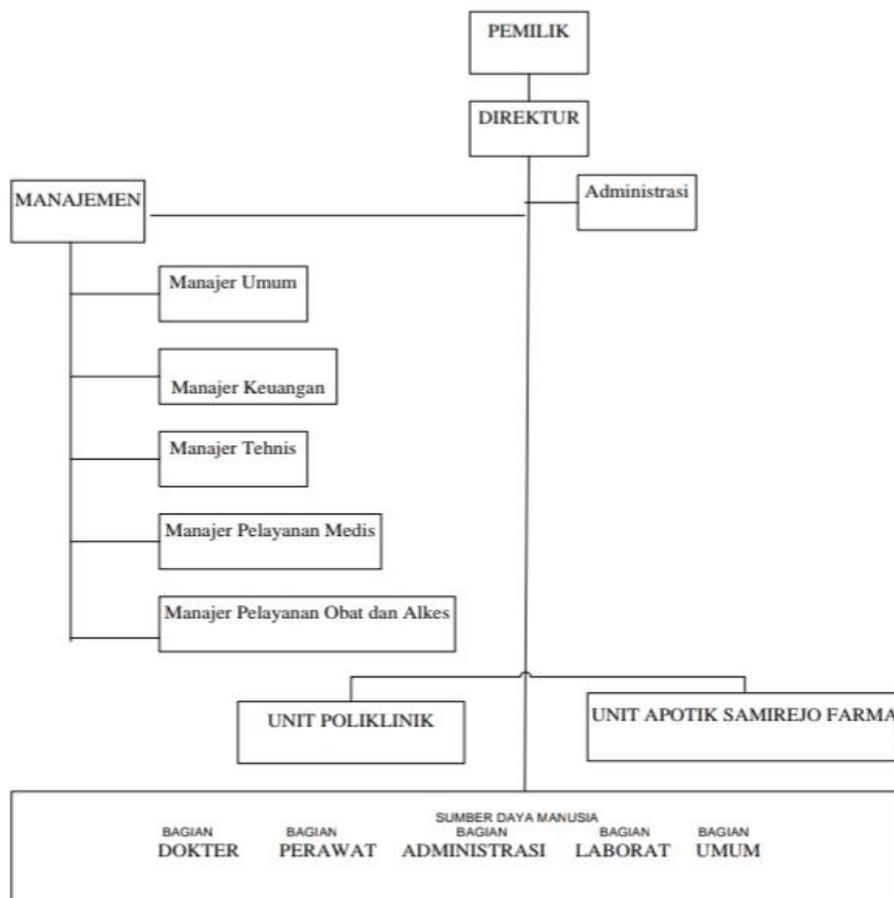
Bersama menggapai sehat.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Nilawati, Manajer Keuangan Klinik Pratama Rejosari Husada, *Wawancara Pribadi*, 19 Maret 2022, jam 09.40-10.20 WIB

#### 4. Struktur Organisasi Klinik Pratama Rejosari Husada

Untuk menjamin kelancaran kerja, Klinik Rejosari Husada membuat sebuah struktur pembagian tugas, wewenang dan juga tanggung jawab secara jelas yang disebut struktur organisasi. Hal ini dilakukan agar kegiatan yang dilakukan oleh klinik Rejosari Husada ini berjalan secara lancar, efektif dan juga terarah. Berikut merupakan sebuah struktur organisasi yang ada di klinik Rejosari Husada<sup>5</sup>



<sup>5</sup> Observasi Fasilitas Kesehatan di Klinik Pratama Rejosari Husada, di Klaten, 29 Juli 2022

## **5. Fasilitas Klinik Pratama Rejosari Husada**

Klinik Pratama Rejosari Husada memiliki fasilitas yang cukup memadai untuk ukuran klinik. Meskipun kelengkapan alat medis yang terdapat di klinik belum lengkap, dapat dikatakan fasilitasnya cukup memadai karena mampu menunjang kebutuhan dasar pasien. Selain itu, ruang tunggu pasien memiliki ukuran yang cukup besar dan juga nyaman. Dilihat dari segi infrastruktur, semua sudah cukup bagus, hanya saja perlu direnovasi agar lebih baik lagi.<sup>6</sup>

### **B. Praktik Pelayanan Pasien BPJS di Klinik Pratama Rejosari Husada**

#### **1. Alur Pendaftaran BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Rejosari Husada**

Klinik Pratama Rejosari Husada memiliki 5 loket, yang terdiri dari loket 1 dan 2 sebagai tempat tindakan medis dilaksanakan, loket 3 dan loket 5 sebagai tempat kasir dan instalasi farmasi dan loket 4 sebagai tempat pendaftaran pasien, Tempat pendaftaran pasien di Klinik Pratama Rejosari Husada berada di loket 4, untuk loket pendaftaran tidak ada perbedaan baik pasien BPJS maupun umum semua mendaftar di loket 4. Selain sebagai tempat pendaftaran, loket 4 ini juga sebagai tempat untuk mengumpulkan berkas pasien yang dibutuhkan oleh pihak klinik. Selain itu, loket 4 ini juga sebagai tempat pengambilan nomor antrian.

Pasien yang ingin melakukan pemeriksaan kesehatan akan datang untuk mendaftar di loket pendaftaran atau loket 4, pasien menyerahkan kartu identitas dan konfirmasi dengan bagian pendaftaran kemudian melakukan pengecekan nomor telephone setelah itu pasien diberikan nomor antrian dan pasien dipersilahkan duduk. Bagian petugas akan melakukan input data dengan memastikan bahwa pasien tersebut

---

<sup>6</sup> Observasi Fasilitas Kesehatan di Klinik Pratama Rejosari Husada, di Klaten, 29 Juli 2022

faskes pertamanya adalah Klinik Rejosari Husada. Untuk pasien baru, petugas pendaftaran akan mendaftarkan pasien pada sistem Informasi Manajemen (SIM) Klinik Pratama Rejosari Husada. Petugas pendaftaran akan menuliskan identitas pasien di lembar rekam medis dan memberi nomor rekam medis sesuai sistem Informasi Manajemen (SIM), sedangkan untuk pasien lama, petugas pendaftaran mengambil kartu rekam medis sesuai data, kemudian menuliskan nomor kunjungan dan tanggal kunjungan di rekam medis. Kemudian baik itu pasien baru atau pasien lama, petugas pendaftaran akan melengkapi identitas pasien di lembar administrasi dan lembar resep, dan menjadikan satukartu identitas, kartu pemeriksaan, kartu jaminan, lembar pemeriksaan dan lembar resep dengan rekam medis dan menyerahkannya kepada perawat pemeriksaan awal.

## **2. Alur Pemeriksaan awal Atau Pengkajian Awal Pasien BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Rejosari Husada**

Setelah mendapatkan nomor antrian dan kemudian menunggu untuk mendapatkan tindakan dokter, pasien akan melakukan pemeriksaan awal atau pengkajian awal terlebih dahulu. Pasien akan dipanggil namanya untuk mendatangi tempat pengkajian awal yang berada di depan loket pendaftaran, perawat akan mencocokkan identitas pasien, lalu petugas akan melakukan pengkajian awal dengan memeriksa tekanan darah, suhu tubuh, nadi, pernafasan dan berat badan pasien, serta menanyakan keluhan yang dirasakan oleh pasien. Kemudian perawat akan mendokumentasikan data yang telah didapat pada rekam medis dan kemudian

menyerahkannya ke meja perawat. Kemudian pasien dipersilahkan untuk menunggu kembali untuk pemeriksaan dokter.<sup>7</sup>

### **3. Alur Pemeriksaan Pasien Oleh Dokter BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Rejosari Husada**

Setelah melakukan pemeriksaan awal yang dilakukan oleh perawat, pasien akan dipanggil nomor antriannya untuk memasuki ruang pemeriksaan yang berada di loket 1 dan loket 2, di loket tersebut kegiatan pemeriksaan akan dilakukan, dokter akan menganalisis keluhan pasien dan menggali riwayat kesehatan pasien serta melakukan pemeriksaan fisik yang mengacu dan sesuai dengan keluhan pasien, lalu dokter akan menetapkan diagnosis atau kemungkinan diagnosis, untuk mengkonfirmasi diagnosis atau kemungkinan diagnosis dokter melakukan pemeriksaan penunjang. Dalam hal ini dokter dapat melakukan rujukan internal kepada bagian pelayanan lain untuk penanganan tim, dokter juga dapat melakukan rujukan ke poli spesialis atau ke instalasi gawat darurat apabila penyakit pasien memiliki indikasi untuk dirujuk, dokter juga dapat memberikan surat perintah rawat inap kepada pasien dengan indikasi rawat inap. Namun, jika tidak terjadi masalah yang serius dokter akan menuliskan dengan lengkap SOAP di rekam medis dan memberikan resep obat kepada pasien.<sup>8</sup>

### **4. Alur Rujukan Pasien BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Rejosari Husada**

Pengambilan kartu rujukan dilakukan di meja informasi yang terletak di sebelah meja pengkajian awal, apabila pasien membutuhkan rujukan, dokter akan menganalisis masalah kesehatan pasien dan menentukan layanan yang akan diberikan berupa rujukan

---

<sup>7</sup> Observasi Alur Pelayanan Pasien BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Rejosari Husada, di Klaten, 21 Oktober 2022

<sup>8</sup> Ibid.

fasilitas kesehatan yang lebih tinggi, dan memberikan informasi terkait kondisi pasien karena masalah pasien tidak mampu ditangani sehingga perlu dirujuk, kemudian dokter akan memanggil perawat untuk membantu proses rujukan pasien dan dokter melengkapi rekam medis pasien.

Perawat akan menyampaikan informasi rujukan yang bisa melayani dan meminta pasien memilih rumah sakit dan waktu rujukan, kemudian perawat akan meminta pasien untuk menunggu di ruang tunggu dan petugas informasi membuat surat rujukan, petugas informasi akan memastikan dokumen rujukan lengkap dan menyerahkan surat rujukan tersebut kepada pasien

## **5. Alur Pelayanan Resep Obat Pasien BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Rejosari Husada**

Setelah melakukan serangkaian pemeriksaan, pasien akan dipanggil ke loket 5 untuk mengambil obat yang sudah diresepkan oleh dokter. di loket 5 ini petugas akan menerima resep dan rekam medis dari perawat, kemudian petugas akan melakukan telaah resep dan telaah obat, yakni benar pasien, benar obat, benar cara atau rute obat, dan benar waktu pemberian. Petugas akan menginput resep (nama obat dan jumlah) ke program komputer pemakaian obat dan membuat kwitansi BPJS. Petugas menyiapkan obat sesuai resep dan membuat etiket obat. Petugas meneliti kembali obat dan resep sebelum diserahkan kepada pasien, setelah dirasa semua sudah benar, petugas akan memanggil pasien untuk datang ke loket 5, kemudian petugas akan menyerahkan obat kepada pasien dan disertai informasi obat, namun apabila pasien menerima obat diluar formularium nasional, maka pasien biaya akan dibebankan kepada pasien. Dan yang

terakhir petugas akan mengumpulkan resep dan rekam medis untuk diinput di program P-Care BPJS.<sup>9</sup>

## **6. Alur Pengaduan atau Komplain dari Pasien BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Rejosari Husada**

Komplain merupakan cara untuk mengutarakan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak klinik kepada pasien. Selain untuk mengutarakan ketidakpuasan, komplain juga merupakan kritikan yang membangun untuk klinik, karena dengan adanya komplain pihak klinik akan melakukan evaluasi untuk menangani komplain yang diberikan oleh pasien kepada pihak klinik. Maka dari itu, komplain ini merupakan sebuah dasar dalam menyelesaikan masalah ketidakpuasan pasien atas pelayanan yang diberikan sehingga kualitas klinik juga akan semakin meningkat dengan adanya pengaduan atau komplain ini.

Untuk menangani keluhan yang diberikan oleh pasien kepada pihak klinik, pihak klinik membentuk tim komite medik khusus. Tim komite medik ini memiliki fungsi untuk menerima keluhan yang diberikan oleh pasien, dengan adanya tim komite medik ini pasien memiliki tempat untuk mengadukan pelayanan yang menurutnya tidak sesuai dengan yang diharapkan. Adanya tim medik ini sangat penting baik bagi pasien maupun bagi pihak klinik. Untuk pihak pasien, tim komite medik ini menjamin dan melindungi keselamatan pasien. Dan untuk pihak klinik, tim ini juga membentuk mutu pelayanan medis agar lebih baik lagi.

Untuk menyampaikan komplain atau keluhan yang ingin disampaikan oleh pihak pasien kepada tim komite medik, pasien dapat melakukan dengan 2 cara yaitu secara

---

<sup>9</sup> Ibid.

langsung disampaikan kepada komite medik, yakni menyampaikan keluhan tersebut secara langsung kepada tim komite medik dengan mendatangi ruangnya atau melalui telepon yang sudah disediakan oleh pihak klinik. Selain itu, pasien juga dapat melakukan pengaduan komplain secara tertulis dengan form pengaduan keluhan, atau melalui website yang telah disediakan oleh pihak klinik, melalui *WhatsApp*, Facebook, Instagram, SMS, Email, atau kotak saran. Kemudian pengaduan keluhan yang ditulis oleh pasien tersebut akan diterima oleh komite medik.

Setelah komplain tersebut diterima oleh komite medik, kemudian akan dilakukan rapat pembahasan mengenai keluhan yang disampaikan pasien dengan timnya. Setelah dilakukan rapat mengenai keluhan tersebut, komite medik akan memberikan penjelasan kepada pasien dan penanganan keluhan yang disampaikan kepada pasien. Hal ini dimaksudkan agar pihak pasien merasa bahwa haknya dilindungi dan pihak klinik juga dapat meningkatkan mutu pelayanan.<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup> Ibid.

## **BAB IV**

### **ANALISIS**

#### **A. Praktik Pelayanan Pasien BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Rejosari Husada dalam Regulasi Tentang Pelayanan Pasien BPJS**

##### **1. Pendaftaran Pasien BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Rejosari Husada**

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia atau PMK No. 71 Tahun 2013 Tentang pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Pasal 14 ayat (1) pelayanan kesehatan bagi peserta dilaksanakan secara berjenjang sesuai kebutuhan medis dimulai dari fasilitas kesehatan tingkat pertama. (2) pelayanan kesehatan tingkat pertama bagi peserta diselenggarakan oleh fasilitas kesehatan tingkat pertama tempat peserta terdaftar. Dalam praktiknya pasien yang ingin melakukan pemeriksaan kesehatan akan datang untuk mendaftar dan menyerahkan kartu identitas serta kartu BPJS Kesehatan yang akan di cek kembali fasilitas kesehatan tingkat pertamanya, kemudian melakukan konfirmasi dengan bagian pendaftaran dan melakukan pengecekan nomor telephone setelah itu pasien diberikan nomor antrian dan pasien dipersilahkan duduk.

Maka dari itu, pelayanan pendaftaran pada klinik ini sudah sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan No. 71 Tahun 2013 Tentang pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Pasal 14 ayat (1) dan (2) karena pelayanan pasien BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Rejosari Husada dalam melakukan tindakan medis harus dimulai dari fasilitas kesehatan tingkat pertama sesuai dengan yang tertera di kartu BPJS Kesehatan sesuai dengan regulasi pelayanan pasien BPJS Kesehatan.

## 2. Pemeriksaan Medis Pasien BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Rejosari Husada

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 99 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional, pada 16 berbunyi pelayanan kesehatan tingkat pertama merupakan pelayanan kesehatan non spesialis yang meliputi

### a. Pemeriksaan dan konsultasi medis;

Dalam pelayanan pemeriksaan kesehatan di Klinik Rejosari Husada perawat melakukan pengkajian awal dengan memeriksa tekanan darah, suhu tubuh, nadi, pernafasan dan berat badan pasien, serta menanyakan keluhan yang dirasakan oleh pasien. dokter akan menganalisis keluhan pasien dan menggali riwayat kesehatan pasien serta melakukan pemeriksaan fisik yang mengacu dan sesuai dengan keluhan pasien, lalu dokter akan menetapkan diagnosis atau kemungkinan diagnosis,

### b. Pemeriksaan penunjang diagnostic laboratorium tingkat pratama

Untuk mengkonfirmasi diagnosis atau kemungkinan diagnosis dokter melakukan pemeriksaan penunjang. Dalam hal ini dokter dapat melakukan rujukan internal kepada bagian pelayanan lain untuk penanganan tim, dokter juga dapat melakukan rujukan ke poli spesialis atau ke instalasi gawat darurat apabila penyakit pasien memiliki indikasi untuk dirujuk.

### c. Rawat inap tingkat pertama sesuai indikasi medis.

Dalam hal rawat inap, dokter dapat memberikan surat perintah rawat inap kepada pasien dengan indikasi rawat inap. Namun, jika tidak terjadi masalah yang

serius dokter akan menuliskan dengan lengkap SOAP di rekam medis dan memberikan resep obat kepada pasien.

Maka dapat disimpulkan bahwa layanan medis yang di berikan Klinik Pratama Rejosari Husada sudah sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 99 Tahun 2015 pasal 16 karena layanan kesehatan yang diberikan oleh klinik dan diterima oleh pasien sudah sesuai dengan pasal 16 ini.

### **3. Sistem Rujukan Pasien BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Rejosari Husada**

Rujukan merupakan sistem yang penting bagi pasien karena adanya rujukan menunjukkan bahwa terdapat ketidakmampuan fasilitas kesehatan menangani kasus pasien, dalam Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional Pada pasal 15 ayat (2) pelayanan kesehatan tingkat kedua hanya dapat diberikan atas rujukan dari pelayanan kesehatan tingkat pertama. Dalam hal ini pihak klinik Rejosari Husada memberikan rujukan kepada pasien berupa fasilitas kesehatan yan lebh tinggi dari klinik Rejosari Husada seperti RS Aisyiyah Klaten atau RS Islam Klaten yang kopetensinya dalam berbagai hal lebih satu tingkat dari Klinik Pratama Rejosari Husada. Maka dapat dikatakan hal ini sesuai dengan PMK RI Nomor 71 Tahun 2013 Pasal 15 ayat (2).

Dalam hal tata cara melakukan rujukan di Klinik Rejosari Husada dokter akan menganalisis masalah kesehatan pasien dan menentukan layanan yang akan diberikan berupa rujukan fasilitas kesehatan yang lebih tinggi, dan memberikan informasi terkait kondisi pasien karena masalah pasien tidak mampu ditangani sehingga perlu dirujuk, kemudian dokter akan memanggil perawat untuk membantu proses rujukan pasien dan dokter melengkapi rekam medis pasien. Hal ini sudah sesuai dengan PMK RI Nomor 001

Tahun 2012 Tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perorangan dalam pasal 13 berbunyi perujuk sebelum melakukan rujukan harus (a) melakukan pertolongan pertama dan/atau tindakan stabilisasi kondisi pasien sesuai dengan kemampuan untuk tujuan pasien selama pelaksanaan rujukan. Dalam hal ini, pihak klinik membantu pasien dengan melengkapi rekam medis pasien agar diunakan sebagai informasi untuk pihak yang menerima rujukan, yang sesuai dengan pasal 13 huruf (c) yakni membuat surat pengantar rujukan untuk disampaikan kepada penerima rujukan.

#### **4. Layanan Resep Obat Pasien BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Rejosari Husada**

Pelayanan resep obat merupakan sebuah layanan terhadap permintaan yang ditulis oleh dokter untuk diserahkan kepada pasien. Dalam regulasi tentang pelayanan obat bagi pasien BPJS Prosedur pelayanan di fasilitas kesehatan tingkat pertama yakni (1) peserta mendapatkan layanan medis dan/atau tindakan medis di fasilitas kesehatan tingkat pertama. (2) dokter menuliskan resep obat sesuai dengan indikasi medis (3) peserta membawa resep ke ruang farmasi atau instalasi farmasi di puskesmas, klinik atau apotek jejaring. (4) apoteker di puskesmas melakukan pengkajian resep, menyiapkan dan menyerahkan obat kepada peserta disertai dengan pemberian informasi obat. Jika dipuskesmas belum memiliki apoteker, pelayanan obat dapat dilakukan oleh tenaga teknis kefarmasian dengan pembinaan apoteker dari dinas kesehatan kabupaten atau kota. (5) apoteker di klinik dan apotek melakukan pengkajian resep, menyiapkan dan menyerahkan obat kepada peserta disertai dengan pemberian informasi obat. Apabila di klinik tidak memiliki apoteker maka tidak dapat melakukan pelayanan obat. (6) Peserta menandatangani bukti penerimaan obat.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Peraturan Menteri Kesehatan Tentang pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional

Secara keseluruhan hampir semua proses pelayanan di klinik Rejosari Husada sudah sesuai dengan peraturan diatas, yakni petugas akan menerima resep dan rekam medis dari perawat, kemudian petugas akan melakukan telaah resep dan telaah obat, yakni benar pasien, benar obat, benar cara atau rute obat, dan benar waktu pemberian. Petugas akan menginput resep (nama obat dan jumlah) ke program komputer pemakaian obat dan membuat kwitansi BPJS. Petugas menyiapkan obat sesuai resep dan membuat etiket obat. Petugas meneliti kembali obat dan resep sebelum diserahkan kepada pasien, setelah dirasa semua sudah benar, petugas akan menyerahkan obat tersebut kepada pasien, perbedaan hanya terletak pada pasien yang tidak perlu menandatangani bukti penerimaan obat.

Namun terdapat hal yang belum sesuai dengan regulasi BPJS yakni terkait pemberian obat kepada pasien BPJS kesehatan, pihak klinik menetapkan formularium khusus untuk pasien BPJS sehingga ketika pasien BPJS tersebut menggunakan obat diluar formularium yang ditentukan, maka pasien diharuskan membayar obat tersebut. Hal ini tidak sesuai dengan peraturan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional tentang penggunaan obat diluar formularium Nasional (Fornas). Penggunaan obat diluar fornas di FKTP dapat digunakan apabila sesuai dengan indikasi medis dan sesuai dengan standar pelayanan kedokteran yang biayanya sudah termasuk dalam kapitasi dan tidak boleh dibebankan kepada peserta. Penggunaan obat diluar formularium nasional di FKRTL hanya dimungkinkan setelah mendapat rekomendasi dari Ketua Komite Farmasi dan Terapi dengan persetujuan Komite Medik atau Kepala/Direktur Rumah Sakit yang

biayanya sudah termasuk dalam tarif INA CGBs dan tidak boleh dibebankan kepada peserta.

#### **5. Komplain Atau Keluhan Pasien BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Rejosari Husada**

Komplain atau keluhan merupakan sebuah bentuk pengaduan untuk menyampaikan hal yang menimbulkan ketidaknyamanan atau ketidakpuasan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, Klinik Pratama Rejosari Husada membuat tim komite medik yang berfungsi untuk menerima keluhan yang ada, Untuk menyampaikan komplain atau keluhan yang ingin disampaikan oleh pihak pasien kepada tim komite medik, pasien dapat melakukan dengan 2 cara yaitu secara langsung disampaikan kepada komite medik, yakni menyampaikan keluhan tersebut secara langsung kepada tim komite medik dengan mendatangi ruangnya atau melalui telepon yang sudah disediakan oleh pihak klinik. Selain itu, pasien juga dapat melakukan pengaduan komplain secara tertulis dengan form pengaduan keluhan, atau melalui website yang telah disediakan oleh pihak klinik,

Hal ini sudah sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 99 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional pada 39B ayat (1) Fasilitas Kesehatan dan BPJS Kesehatan wajib Menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan dari peserta atau masyarakat sebagaimana dimaksud dalam pasal 39A ayat (1) mengedepankan asas penyelesaian yang cepat dan tuntas. (2) Dalam hal Fasilitas Kesehatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa Fasilitas Kesehatan tingkat pertama, penyusunan mekanisme pengelolaan pengaduan dapat dilakukan oleh

Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota.<sup>2</sup> Karena pada dasarnya klinik wajib membentuk tim untuk menangani keluhan yang diberikan oleh pasien BPJS.

## **B. Analisis Praktik Pelayanan Pasien BPJS di Klinik Pratama Rejosari Husada dalam Perspektif Etika Kerja Islam di Klinik Pratama Rejosari Husada**

### **1. *Ihsan***

*Ihsan* adalah melakukan perbuatan baik dan menghindari diri dari dosa. Menurut al-Ghazali sebagaimana dikutip oleh Siti Nur Chabibah, konsep *ihsan* merupakan sebuah anjuran dan penyempurna dalam kegiatan ekonomi. Konsep *ihsan* yang diterapkan pada pekerja dapat dilakukan dengan melayani konsumen dengan benar. Sehingga, dengan penerapan konsep *ihsan* ini mampu membuat seseorang menjadi dekat dengan Allah dan konsumen serta akan menjadi sumber kebahagiaan di akhirat kelak. Konsep *ihsan* ini juga memiliki nilai utilitas sehingga membuat seseorang menjadi semangat dalam bekerja karena di dalamnya terdapat kebaikan.<sup>3</sup>

*Ihsan* atau kebajikan atau disebut juga dengan kemurahan hati ini meliputi unsur niat, sikap, dan perilaku dalam prosedur melayani, prosedur mendapatkan barang atau produk, prosedur pengembangan serta prosedur berupaya untuk memperoleh, menuai, dan menentukan keuntungan. Sikap yang memiliki kebajikan saat berbisnis yakni sikap

---

<sup>2</sup> Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional

<sup>3</sup> Siti Nur Chabibah, "Pengaruh Ihsan Terhadap Etos Kerja pada Pedagang *Online* Surabaya di *Marketplace* Shopee" *Skripsi*, Prodi Ekonomi Syariah Uin Sunan Ampel Surabaya, Surabaya, 2021, hlm. 6.

yang tulus, sikap baik kepada sesama dan memiliki rasa asih dan sayang.<sup>4</sup> Karena pada dasarnya Allah SWT sangat mencintai orang-orang yang berbuat kebaikan.

Sebagaimana Allah SWT berfirman QS. Al – Baqarah 195:

وَأَحْسِنُوا إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ...

Artinya:

“...Dan berbuat baiklah (insanlah), Sesungguhnya Allah mencintai orang - orang yang berbuat ihsan atau kebaikan”.<sup>5</sup>

Dalam hal ini, *ihsan* merupakan keinginan untuk melaukan kebajikan kepada penerima jasa dan meletakkan bisnis dengan tujuan berbuat kebaikan hati. Hal ini sesuai dengan pernyataan yang diberikan Dokter Lian sebagai manajer umum Klinik Pratama Rejosari Husada yakni:

“Sebagaimana praktik yang terjadi di Klinik Pratama Rejosari Husada, untuk menunjukkan nilai *ihsan* dalam pelayanan, pihak klinik memberikan pelayanan dengan ramah tamah yakni dengan salam, senyum dan sapa. Selain itu, klinik juga memberikan penyuluhan atau edukasi secara *online*, melakukan *broadcase* di grup *WhatsApp* pasien, melakukan layanan konsultasi *online* serta memberikan pasien BPJS Kesehatan pelayanan meskipun fasilitas kesehatan tingkat pertama pasien tersebut bukan di Klinik Pratama Rejosari Husada.”<sup>6</sup>

---

<sup>4</sup> Abdullah Ahadish Shamad dan Maulidatus Sholihah, “Penerapan AL-Ihsan pada Aktivitas Bisnis Sebuah Perusahaan: Sebuah Studi Lapangan di “X” Travel Indonesia” *Jurnal Kajian Ekonomi dan Perbankan*, Vol. 3 No. 1, 2019, hlm. 69.

<sup>5</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur’an dan Terjemahnya*, (Bandung:CV Penerbit Jamanatul ‘Ali, 2005), hlm. 31.

<sup>6</sup> Dr. Berlian Permata Sakti, Manajer Umum Klinik Pratama Rejosari Husada, *Wawancara Pribadi*, 19 Maret 2022, pukul 10.00-10.20 WIB.

Konsep *ihsan* ini berarti melakukan perbuatan yang baik. Selain menjaga mutu pelayanan, berbuat baik juga membuat pasien merasa nyaman dalam menerima pelayanan yang diberikan. Berbuat baik harus dilakukan kepada siapa saja tanpa melihat apakah pasien tersebut merupakan pasien umum atau pasien BPJS Kesehatan.

Setiap perbuatan baik yang dilakukan kepada pasien akan membuat pasien merasa pihak klinik menghargai permasalahan pasien, dalam hal ini pasien akan merasa nyaman dan akan kembali berobat apabila suatu saat badannya tidak sehat, karena pada dasarnya kenyamanan merupakan poin yang penting dalam pelayanan.

Menurut ibu Susi, Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak klinik karena setiap berobat saya merasa bahwa petugas klinik sopan satun dan ramah tamah. Petugas klinik melayani saya dengan dengan baik sehingga saya merasa nyaman saat berobat di klinik ini.<sup>7</sup> Sama halnya yang dialami oleh pasien lain yang bernama bapak Hari, ia merasa bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak klinik sudah baik karena ia pernah menjadi pasien umum, dan pelayanan yang diberikan oleh pihak klinik kepada bapak Hari tidak ada perbedaannya sama-sama memberikan pelayanan yang ramah tamah dan sopan santun.<sup>8</sup>

Bagi pasien ketika petugas melayani pasien dengan senyuman, hal ini membuat pasien merasa nyaman, begitupula dengan sapa, hal ini akan menimbulkan keakraban antara pasien dengan petugas klinik karena suasana menjadi cair dan tidak kaku. Serta

---

<sup>7</sup> Susi Susanti, Pasien Klinik Pratama Rejosari Husada, *Wawancara Pribadi*, 6 Juni 2022, pukul 10.00 - 10.25 WIB.

<sup>8</sup> Hary Setyawan, Pasien Klinik Pratama Rejosari Husada, *Wawancara Pribadi*, 5 Juni 2022, pukul 13.15 - 13.35 WIB.

dalam hal sopan santun, pasien akan merasa bahwa dirinya dihormati sebagai pasien, serta merasa diperlakukan dengan baik.

Menurut teori dan data di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak klinik kepada pasien BPJS Kesehatan berdasarkan nilai *ihsan* sudah sesuai dengan etika kerja Islam. Karena pelayanan yang diharapkan oleh pasien sudah terpenuhi dengan baik, 4 dari 5 pasien merasa bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak klinik kepada pasien dengan ramah tamah dan juga tersenyum dan sapa sehingga pasien merasa nyaman dan merasa bahwa kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien memiliki mutu yang baik.

## 2. *Itqan*

Dalam sebuah pekerjaan, *itqan* atau bekerja dengan tuntas mempunyai nilai yang penting pada sebuah hasil tidak banyak dan terbatas, namun memiliki kualitas yang baik daripada *output* yang banyak namun tidak memiliki mutu.<sup>9</sup> Dalam etika kerja Islam, *itqan* lebih mengedepankan nilai tuntas dalam bekerja, sehingga dalam melakukan pekerjaan harus bersungguh-sungguh dan bersemangat untuk mendapatkan hasil yang memuaskan dan sukses, dan jika di tengah-tengah pekerjaan ada sesuatu yang salah, maka hal tersebut harus diselesaikan dengan baik.

Seseorang yang melakukan pekerjaan secara *itqan* atau tuntas atau *perfect* adalah seseorang yang memiliki sebuah kualitas pekerjaan Islami. Allah telah menjanjikan rahmat bagi seseorang yang melakukan pekerjaan dengan cara *itqan*, yaitu menggapai sebuah standar yang sempurna dengan cara teknis, maka dari itu skill yang optimal sangat

---

<sup>9</sup> Muntoha dan Srifariyati, "Etos Kerja dalam Perspektif As-Sunnah", *Jurnal Madaniyah*, Vol. 2 No. 11, 2016, hlm. 283.

dibutuhkan sebagai sebuah dukungan.<sup>10</sup> Hal ini supaya pekerjaan yang dilakukan dapat menuai hasil yang baik dan tidak merugikan pihak manapun dalam menyelesaikan pekerjaan yang dimulai.

Nilai *itqan* ini berkaitan dengan ketekunan, kecakapan kerja, disiplin dan rancangan kerja. Keempat sifat ini saling berhubungan antara satu sama lain, ketekunan akan melahirkan sifat kesungguhan dalam diri seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan. Oleh karena itu, seseorang pekerja yang baik tidak akan menyerah pada sifat malas atau berserah pada nasib semata-mata. Ketekunan tidak dapat direalisasikan tanpa disiplin yang utuh pada diri pekerja. Begitu juga dengan disiplin, ia tidak akan ada tanpa perancangan kerja yang jelas. Seterusnya dengan perancangan yang jelas dan disiplin dan diri yang teguh akan mewujudkan ketekunan pada diri pekerja dan melahirkan kecakapan kerja. Jelasnya, nilai disiplin itu adalah kepatuhan kepada peraturan terhadap kerja yang dilakukan. Disiplin mampu menjanjikan hal-hal yang positif. Seseorang yang bekerja dengan disiplin akan mewujudkan ketegasan sehingga akan pekerja akan melakukan tugasnya dengan mentaati sistem dan tuntutan yang berlaku.<sup>11</sup>

Menurut doktor Berlian Permata Sakti, tidak ada jaminan dalam bentuk apapun apabila ada kesalahan atau kekeliruan pada layanan medis yang diberikan kepada pasien oleh petugas klinik. Sehingga ketika layanan kesehatan tidak ada jaminan saat ada kesalahan atau kekeliruan dalam pelayanan dapat dikatakan tidak menyelesaikan pekerjaan secara sempurna atau tuntas karena jika pekerjaan itu diselesaikan secara tuntas maka

---

<sup>10</sup> Fauziah Nurdin, "Pandangan Al-Qur'an dan Hadits Terhadap Etos Kerja", *Jurnal Ilmiah Al-Mu'ashirah*, Vol. 17 No. 1, 2020, hlm. 144.

<sup>11</sup> Enida Daud dan Azman Hashim, "Pelaksanaan Nilai *Al-Birr* dan *Itqan* Mempengaruhi Tingkah Laku Penjawat Awam Supaya Lebih Cemerlang dan Beretika", *Jurnal Of Human Capital Development*, Vo. 12 No. 2, hlm. 81.

ketika ada kesalahan medis akan ada jaminan sebagai bentuk penyelesaian dari tindakan pelayanan tersebut.<sup>12</sup>

Menurut teori dan data di atas, dapat disimpulkan bahwa tidak adanya jaminan apabila ada kesalahan medis menjadi poin minus bagi klinik Pratama Rejosari Husada, tidak adanya jaminan apabila ada kesalahan atau kekeliruan dalam pelayanan medis akan merugikan pasien karena kesalahan atau kekeliruan dalam pelayanan medis merupakan hal yang membuat pasien tidak nyaman. Jadi, praktik *itqan* belum terlaksana dengan baik di Klinik Pratama Rejosari Husada.

### 3. Kejujuran

Saat Rasulullah berdagang, beliau memakai etika yang sangat mendasar untuk dilakukan, etika tersebut yaitu kejujuran, karena tidak bisa dipungkiri bahwa jujur merupakan nilai moral utama dalam melakukan bisnis, karena dengan adanya kejujuran yang diterapkan maka konsumen akan menaruh kepercayaan kepada pebisnis. Jujur memiliki arti yang sangat luas, dalam hal ini bisa berarti tidak melakukan hal yang curang, tidak menutup-nutupi kekurangan yang ada pada barang dagangan, tidak melakukan hal yang curang pada timbangan seperti mengurangi timbangan, tidak membohongi pihak lain untuk mencapai keuntungan, menginformasikan sesuatu sesuai dengan kenyataan dan lain sebagainya.<sup>13</sup>

Penerapan sifat jujur ketika sedang berbisnis akan menghasilkan pengaruh yang baik untuk pebisnis maupun konsumen. Sifat jujur akan menambah rasa percaya dari konsumen

---

<sup>12</sup> Dr. Berlian Permata Sakti, Manajer Umum Klinik Pratama Rejosari Husada, *Wawancara Pribadi*, 19 Maret 2022, jam 10.00-10.20 WIB

<sup>13</sup> Bayu Kurniawan Dwiatma, "Etika Bisnis Islam dalam Pelayanan Haji dan Umroh", *Jurnal Ilmu Dakwah dan Pembangunan*, Vol 14 No 1, 2019, hlm. 61.

kepada pebisnis. Ketika tingkat kepercayaan konsumen tinggi, maka pebisnis akan melakukan pembelian ulang kepada pebisnis. Hal ini akan menjadi peningkatan bagi perusahaan dan memberikan keuntungan yang besar bagi pebisnis.<sup>14</sup>

Agar apa yang dilakukan oleh pebisnis diridhoi Allah, pebisnis harus memiliki sifat jujur karena jujur merupakan sifat yang keberadaannya sangat penting. Karena pada dasarnya kejujuran ini juga menyangkut hak yang dimiliki oleh seseorang di dalamnya. Karena pada dasarnya Allah membedakan seseorang menjadi 2 golongan yakni seseorang yang ketika berbicara selalu jujur dan seseorang yang perkataannya tidak dapat dipercaya (munafik). Dan Allah SWT sangat membenci orang yang munafik (tidak jujur), seperti yang terkandung dalam QS. Al-Ahzab 24:

﴿لِيَجْزِيَ اللَّهُ الصَّادِقِينَ بِصِدْقِهِمْ وَيُعَذِّبَ الْمُنَافِقِينَ إِنْ شَاءَ أَوْ يَتُوبَ عَلَيْهِمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ غَفُورًا رَحِيمًا﴾

Artinya:

*“Agar Allah memberikan balasan kepada orang-orang yang benar itu karena kebenarannya, dan mengazab orang munafik jika Dia menghendaki, atau menerima taubat mereka. Sungguh Allah Maha Pengampun, Maha Penyayang”<sup>15</sup>*

Kejujuran merupakan nilai yang terpenting yang harus ditanamkan dalam semua kegiatan dan pelayanan. Menurut Dokter Berlian Permata Sakti, “Nilai kejujuran yang diterapkan oleh Klinik Pratama Rejosari Husada yakni menginformasikan sesuatu kepada pasien sesuai dengan kenyataan, tidak mengurangi maupun melebih-lebihkan sesuatu yang

---

<sup>14</sup> Kristanto Dwi Estijayandono, dkk, “Etika Jual Beli Online dalam Perspektif Islam”, *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, Vol. 3 No. 1, hlm 58.

<sup>15</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung:CV Penerbit Jamanatul ‘Ali, 2005), hlm. 422.

terjadi. Serta semua tindakan yang dibutuhkan dan dijelaskan oleh pihak klinik dan kemudian akan dilaksanakan sesuai dengan persetujuan pasien.”<sup>16</sup>

Menurut ibu Anita, informasi yang diberikan oleh pihak klinik sudah benar karena ia pernah memeriksakan sakit yang dideritanya ke rumah sakit dan diagnosa yang diterima oleh ibu Anita sama dengan yang diberikan oleh pihak klinik. Pihak klinik juga selalu meminta persetujuan kepada ibu Anita apabila akan dilakukan tindakan medis.<sup>17</sup> Begitu juga dengan bapak Mukhlis, selama berobat ke klinik ia merasa semua informasi yang diberikan oleh pihak klinik tidak ada masalah dan ketika akan ada tindakan medis maka pihak klinik selalu meminta persetujuan beliau.<sup>18</sup>

Dari teori dan data diatas, disimpulkan bahwa klinik pratama Rejosari Husada ini sudah menerapkan nilai kejujuran dalam etika kerja Islam, 3 dari 5 pasien merasa bahwa informasi yang diberikan oleh pihak klinik kepada pasien sesuai dengan apa yang terjadi dan 5 dari 5 pasien menyetujui bahwa tindakan medis yang dibutuhkan oleh pihak klinik selalu dimintai persetujuan kepada pihak pasien terlebih dahulu sehingga dapat dikatakan bahwa pihak klinik menerapkan nilai kejujuran dengan baik.

#### **4. Keadilan**

Konsep keadilan melibatkan apa yang seimbang, setimpal, dan benar-benar sepadan bagi tiap-tiap individu. Dalam Islam, keadilan merupakan salah satu asas yang dijunjung. Allah sendiri memiliki sifat Maha Adil yang harus dicontoh oleh hamba-Nya. Bagi

---

<sup>16</sup> Dr. Berlian Permata Sakti, Manajer Umum Klinik Pratama Rejosari Husada, *Wawancara Pribadi*, 19 Maret 2022, jam 10.00-10.20 WIB

<sup>17</sup> Anita Purnama Sari, Pasien Klinik Pratama Rejosari Husada, *Wawancara Pribadi*, 5 Juni 2022, jam 10.35-11.00 WIB.

<sup>18</sup> Mukhlis Sembara, Pasien Klinik Pratama Rejosari Husada, *Wawancara Pribadi*, 6 Juni 2022, jam 10.25-10.45 WIB.

manusia, keadilan sosial adalah sebuah cita-cita luhur, bahkan setiap negara sering mencantumkan secara tegas tujuan berdirinya negara tersebut diantaranya untuk menegakkan keadilan. Namun dalam Islam menghendai agar setiap orang menikmati hak-haknya sebagai manusia dengan memperoleh pemenuhan kebutuhan-kebutuhan dasarnya yakni terjaminnya keselamatan agamanya, dirinya, aalnya, bendanya dan keselamatan nasab keturunannya.<sup>19</sup>

Keadilan merupakan hal yang sangat berguna dalam meningkatkan performa pegawai saat bekerja, dalam realisasinya, perusahaan diwajibkan mempraktikkan etika kerja Islam dengan benar, maka hubungan keadilan dan kinerja akan makin meningkat.<sup>20</sup>

Menurut ibu Susi, proses mengantre di klinik sudah baik karena baik itu pasien BPJS maupun pasien umum antreannya tidak dibeda-bedakan, akan tetapi dalam hal ini ibu Susi bisa mengantre menggunakan bantuan temannya, jadi ia tidak perlu pergi ke klinik untuk mengantre dan mendaftarkan dirinya. Meskipun hal itu kurang baik, ia tetap melakukannya karena terkadang ada sesuatu hal yang tidak bisa ia hindari kemudian meminta bantuan temannya dan kadang juga ia merasa bahwa hal tersebut menguntungkan baginya karena tidak perlu mengantre mengambil nomor antrian.<sup>21</sup>

Berbeda dengan ibu Nina, ia merasa dirugikan karena antrean di klinik Rejosari ini memperbolehkan pasien untuk mendaftarkan diri dan mengambil nomor antrean kemudian ditinggal pulang dan jika nomor antreannya sudah terlewatkan, maka pasien tersebut tetap

---

<sup>19</sup> Fauzi Al-Mubarak, "Keadilan dalam Perspektif Islam", *Jurnal Istighna*, Vol. 1 No. 2, 2018, hlm. 115.

<sup>20</sup> Novia Hariani Muafi, "Pengaruh Keadilan Organisasi terhadap *Employee Engagement* di Moderasi Etika Kerja Islam", *Jurnal Telaah Bisnis*, Vol. 21 no. 1, 2020, hlm 1.

<sup>21</sup> Susi Susanti, Pasien Klinik Pratama Rejosari Husada, *Wawancara Pribadi*, 6 Juni 2022, jam 10.00-10.25 WIB.

langsung mendapatkan pelayanan meskipun nomor antreannya sudah terlewati. Sehingga dalam hal ini ibu Nina merasa tidak adil karena ia sudah menunggu di tempat tersebut sudah cukup lama kemudian seseorang yang baru datang malah mendapatkan pelayanan terlebih dahulu padahal nomor antreannya sudah terlewati, hal tersebut juga tidak bisa dilakukan oleh ibu Nina karena rumahnya jauh sehingga ia harus tetap menunggu di klinik sampai nomor antreannya dipanggil.<sup>22</sup>

Dari teori dan data diatas, disimpulkan bahwa Klinik Pratama Rejosari Husada ini belum melaksanakan prinsip keadilan dalam etika kerja Islam, dimana 4 dari 5 pasien merasa tidak adil kepada pasien lain yang bisa melakukan pendaftaran melalui temannya sedangkan dirinya tidak bisa. Juga dalam hal pasien yang mendaftar dan mengambil nomor antrean dan ditinggal pulang kemudian apabila nomor antreannya sudah terlewati maka dia akan langsung mendapatkan pelayanan tanpa harus menunggu terlebih dahulu atau mengambil antrean lagi.

## 5. Kerja Keras

Ajaran Islam sangat mendorong umatnya untuk bekerja keras, dan bahwa ajaran Islam memuat spirit dan dorongan pada tumbuhnya budaya dan etos kerja yang tinggi.<sup>23</sup> orang yang tidak mau bekerja, maka ia tidak akan memiliki eksistensi di mata masyarakat, sedangkan orang yang bekerja keras eksistensinya akan diperhitungkan tidak hanya di kalangan manusia tetapi juga di hadapan Allah SWT.<sup>24</sup>

---

<sup>22</sup> Nina Hestika, Pasien Klinik Pratama Rejosari Husada, *Wawancara Pribadi*, 5 Juni 2022, jam 09.43-10.20 WIB.

<sup>23</sup> Weni Indriyani, “Kontribusi Etos Kerja Islami Terhadap Kinerja Dosen”, *Jurnal El-Idare*, Vol. 1 No. 2, 2015, hlm. 174.

<sup>24</sup> Didi Sunardi, “Etos Kerja Islami”, *Jurnal UMJ*, Vol. 1 No. 1, 2014, hlm. 89.

Kerja keras dapat diartikan dengan bekerja dengan sungguh-sungguh untuk mencapai sesuatu yang diinginkan atau yang dicita-citakan. Manusia dikaruniai oleh Allah berupa akal, rasa dan karsa sehingga manusia wajib menjaga harkat dan martabatnya. Seseorang dapat mengubah nasibnya menjadi lebih baik apabila manusia mau merubahnya dengan ikhtiar dan bekerja keras.<sup>25</sup>

Islam memerintahkan kita agar bekerja keras, maksudnya bekerja dengan sungguh-sungguh, sepenuh hati, jujur dan mencari rezeki yang halal dengan cara yang halal pula. Yang demikian itu dikategorikan sebagai perbuatan ibadah (jihad), orang yang bekerja keras dikelompokkan sebagai mujahid di jalan Allah.<sup>26</sup> Karena pada dasarnya bekerja keras merupakan sebuah kewajiban yang harus dilakukan dalam Islam karena sejalan dengan kewajiban manusia untuk menjemput rezeki, memberikan nafkah serta sesuatu yang merupakan seruan yang memiliki sifat wajib atau harus dilakukan oleh umat muslim karena selaras dengan keharusan seseorang untuk memberikan nafkah serta saling memberik pada orang disekitar yang membutuhkan.<sup>27</sup>

Al-Qur'an dan Hadist Nabi Muhammad SAW mengajarkan bahwa dengan bekerja keras yang disebabkan karena telah berbuat dosa akan diampuni oleh Allah SWT dan tidak ada makanan yang lebih baik daripada apa yang dimakan dari hasil jerih payah atau kerja kerasnya sendiri. Kontribusi yang tinggi ketika kerja keras merupakan sesuatu yang harus dilakukan. Upaya besar yang dilakukan merupakan sebuah kepingan dalam bekerja keras

---

<sup>25</sup> M. Ulil Hidayat, "Konsep Ihsan Perspektif Al-Qur'an sebagai Revolusi Etos Kerja", *Jurnal Jawi*, Vol. 3 No. 1, 2020, hlm. 36.

<sup>26</sup> Tri Setyo, "Etos Kerja Tinggi Cermin Kepribadian Muslim Unggul", *Jurnal Wahana Akademia*, Vol. 3 No. 2, 2016, hlm. 144.

<sup>27</sup> Mashur Malaka, "Etos Kerja dalam Islam", Vol. 6 No. 1, 2013, hlm. 56.

yang dikerjakan seseorang memiliki pribadi yang Tangguh dan seseorang yang cakap dalam bekerja.<sup>28</sup>

Etika kerja Islam menetapkan bahwa sumber kesempurnaan hidup seseorang adalah ketika orang tersebut melakukan pekerjaan dalam kesehariannya. Seseorang yang tidak melakukan kerja keras dalam hidupnya, menurut Etika kerja Islam merupakan orang yang tidak memiliki arti dalam hidupnya, karena melakukan kegiatan ekonomi merupakan suatu keharusan yang harus dilakukan orang manusia di dunia ini. Kerja keras adalah sebuah perbuatan yang baik, serta seseorang yang melakukan kerja keras memiliki kemungkinan yang besar untuk sukses dan maju dalam hidup ini. Namun hal tersebut tidak berlaku bagi seseorang yang malas dan tidak mau melakukan kerja akan mengalami kegagalan pada kehidupannya karena tidak ada usaha yang dilakukan agar hidupnya lebih maju.<sup>29</sup>

Menurut Dokter Berlian Permata Sakti, “Dalam menunjukkan nilai kerja keras, klinik bekerja dengan sebaik mungkin dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Klinik Pratama Rejosari Husada ini juga beroperasi selama 24 jam sehingga memudahkan pasien dalam berobat. Para staff di klinik juga memberikan pelayanan semaksimal mungkin agar tidak mengecewakan pasien yang berobat”.<sup>30</sup>

Menurut Bapak Hari, pengalaman yang dirasakan saat beliau datang pada malam hari untuk mengantarkan anaknya berobat, pelayanan yang diberikan oleh pihak klinik sangat memuaskan. Karena meskipun malam hari, petugas kesehatan tetap semangat dalam

---

<sup>28</sup> Bhirawa Anoraga, “Motivasi Kerja Islam Karyawan Bank Jatim Syariah Cabang Surabaya”, *Jurnal JESTT*, Vol. 2 No. 7, 2015, hlm. 534.

<sup>29</sup> Fauzan dan Tyasari, “Pengaruh Religiusitas dan Etika Kerja Islami Terhadap Motivasi Kerja”, *Jurnal Modernisasi*, Vol. 8 No. 3, 2012, hlm. 208.

<sup>30</sup> Dr. Berlian Permata Sakti, Manajer Umum Klinik Pratama Rejosari Husada, *Wawancara Pribadi*, 19 Maret 2022, pukul 10.00-10.20 WIB

memberikan pelayanan, dengan simpati, empati serta *respect* yang diberikan kepada anak beliau.<sup>31</sup>

Dari teori dan data diatas, dapat disimpulkan bahwa Klinik Pratama Rejosari Husada sudah menerapkan nilai kerja keras dengan baik, hal ini dapat dilihat dari penjelasan diatas. Dimana 4 dari 5 pasien merasa bahwa pihak klinik memberikan pelayanan dengan semaksimal mungkin selama 24 jam kepada pasien. Sehingga hal ini sangat membantu pasien ketika dalam keadaan darurat terutama pada malam hari. hal tersebut menunjukkan kerja keras yang dilakukan oleh tenaga medis.

---

<sup>31</sup> Hary Setyawan, Pasien Klinik Pratama Rejosari Husada, *Wawancara Pribadi*, 5 Juni 2022, pukul 13.15 - 13.35 WIB.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Dari pembahasan yang telah peneliti kemukakan terkait pelayanan pasien BPJS fasilitas kesehatan tingkat pertama di Klinik Pratama Rejosari Husada dapat disimpulkan bahwa:

1. Praktik pelayanan pasien BPJS Kesehatan fasilitas kesehatan tingkat pertama di Klinik Pratama Rejosari Husada mulai dari pendaftaran, pemeriksaan awal, pemeriksaan dokter, sistem rujukan hingga mendapatkan layanan obat sudah baik, fasilitas kesehatannyapun juga sudah baik. Dan untuk praktik pelayanan pasien BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Rejosari Husada juga sudah sesuai dengan regulasi pelayanan pasien BPJS Kesehatan yang meliputi pendaftaran, tindakan medis dan sistem rujukan pasien dan layanan pemberian obat di instalasi farmasi.
2. Analisis mengenai nilai-nilai etika kerja Islam dalam pelayanan kesehatan pasien BPJS fasilitas kesehatan tingkat pertama di Klinik Pratama Rejosari Husada belum sepenuhnya dilakukan, terbukti dengan adanya beberapa pelayanan yang belum sesuai dengan nilai-nilai etika kerja Islam yakni nilai *itqan* dan nilai keadilan. Dimana dalam nilai *itqan* ini, pihak klinik tidak memberikan jaminan apabila ada kesalahan dalam tindakan medis, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan ini belum memenuhi nilai *itqan* atau tuntas yang mana seharusnya ada bentuk penyelesaian permasalahan apabila terdapat tindakan yang salah dari pihak klinik. Sedangkan untuk nilai keadilan, 4 dari 5 orang narasumber merasa bahwa nilai ini juga belum sesuai karena beberapa pasien merasa tidak adil karena terdapat pasien yang mengantre dengan bantuan

temannya yang bekerja di klinik sehingga tidak perlu mengantre ke klinik dan pasien yang sudah mendapat nomor antrian diperbolehkan meninggalkan klinik terlebih dahulu, sehingga ketika pasien tersebut datang langsung mendapat layanan meskipun nomor antriannya sudah terlewati.

## **B. Saran**

Dari uraian yang penulis paparkan diatas, terdapat beberap saran atau masukan untuk berbagai pihak, baik bagi pihak klinik maupun bagi pihak pasien, Adapun saran atau masukan tersebut yakni antara lain:

1. Bagi pihak klinik Pratama Rejosari Husada sebaiknya memberikan jaminan apabila ada kesalahan medis yang terjadi pada pasien, sehingga ketika terdapat kesalahan medis maka pasien tidak merasa kecewa. Dan pihak klinik Pratama Rejosari Husada seharusnya lebih memperhatikan pekerjaan para pegawainya agar tidak mendaftarkan pasien yang memiliki relasi dengannya, dan bagi pasien yang ketika nomor antriannya dipanggil untuk mendapat layanan kesehatan tapi pasien tersebut tidak ada, maka seharusnya pasien tersebut mengantri lagi. Sehingga pasien lain tidak merasa dirugikan, serta pasien lain juga akan merasa bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas klinik sudah adil.
2. Bagi pihak pasien, apabila pihak pasien merasa terdapat sesuatu yang membuat pasien merasa tidak nyaman atau merasa dirugikan, pasien diharapkan memberikan masukan atau saran kepada pihak klinik karena pihak klinik memberikan berbagai metode atau cara bagi pasien yang ingin menyampaikan keluhannya, sehingga keluhan pasien dapat diterima dengan baik oleh pihak klinik.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku:

- Abdussamad, Zuchari, *Metode Penelitian Kualitatif*, Makassar: Syakir Media Press, 2021.
- Alma, Buchari dan Priansa, Donni, Juni, *Manajemen Bisnis Syariah*, Bandung: Alfabetha, 2009.
- Badroen, Faisal, *Etika Bisnis Dalam Islam*, Jakarta: Prenadamedia Grup, 2018.
- Berlian, Eri, *Metodelogi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, Padang: Sukabina Press, 2016.
- BPJS Kesehatan, *Panduan Layanan Bagi Peserta Badan Penyelenggara Jaminan sosial (BPJS) Kesehatan*.
- Darmawati, *Etika Bisnis Islam*, Palembang: Bening Media Publishing, 2020.
- Eliana, dan Sri, Sumiati, *Kesehatan Masyarakat*, Jakarta: Pusdik SDM Kesehatan, 2016.
- Hafidhuddin, Didin, dan Tanjung, Hendri, *Manajemen Syariah dalam Praktik*. Jakarta: Gema Insani Press, 2003.
- Hamzah, Yaksan, dan Hafid Hamzah, *Etika Bisnis Islam*, Makassar: KRETAPUKA Print, 2014.
- Harahap, Nursapia, *Penelitian Kualitatif*, Medan: Wal Ashri Publishing, 2020.
- Hardani, ddk, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, Yogyakarta: Cv. Pustaka Ilmu, 2020
- Hardiyansah, *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2018.
- Kuntjojo, *Metodologi Penelitian*, Kediri, 2009.
- Maulidah, Sri, *Pelayanan Publik Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten)*, Bandung: Cv. Indra Prahasta, 2014.
- Mukarom, Zaenal, dan Laksana, Muhibudin, Wijaya, *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government good Governance*, Bandung: Pustaka Setia, 2016.
- Munawwir, *Ihsan*, Yoyakarta: Buku Gambusan, 2018
- Mursyidah, Lailatul, dan Choiriyah, Ilmi, Usrotin, *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik*, Sidoarjo: UMSIDA Press, 2020.

- Putri, Asih, Eka. 2014. *Seri Buku Saku - 2: Paham BPJS Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*. Jakarta: Friedrich-Ebert-Stiftung Kantor Perwakilan Indonesia.
- Retnaningtyas, Erma, *Manajemen Mutu Pelayanan Kebidanan*, Kediri: Strada Press, 2018
- Saleh, Sirajuddin, *Analisis Data Kualitatif*, Bandung: Pustaka Ramadhan, 2017.
- Salleh, Sakinah, *Iman Islam Ihsan*, Malaysia: PTS Millenia SDN, 2011.
- Siyoto, Sandu, dan Sodik, Ali, *Dasar Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015.
- Sriyanti, Cut, *Mutu Layanan Kebidanan dan Kebijakan Kesehatan*, Jakarta: Pusdik SDM Kesehatan, 2016.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan RAD*, Bandung: CV Alfabeta, 2015.
- Suryana, *Metodelogi Penelitian*, Universitas Pendidikan Indonesia, 2010.
- Susminingsih, *Etika Bisnis Islam*, Pekalongan: PT Nasya Expending Management, 2020.
- Tasmara, Toto, *Membudayakan Etos Kerja Islami*, Jakarta: Gema Insani, 2002.
- Trihastuti, Aselina, Endang, *Etika Bisnis Islam*, Sleman: Deepublish, 2020.

## **B. Jurnal / Artikel:**

- Andih, Deisy, Christina, “*Peran Media Sosial (Facebook, Instagram, Youtube) Dalam Menarik Wisatawan Mengunjungi Objek Wisata Tetempangan Hill Kab. Minahasa Prov. Sulawesi Utara*”, Vol. 13, No. 1, 2018.
- Anggraeni, Sophia, Weni, “*Kualitas Pelayanan Bagi Peserta BPJS Kesehatan dan Non BPJS Kesehatan*” *Jurnal Jisip*, Vol. 5 Nomor 2, 2016
- Anoraga, Bhirawa, “*Motivasi Kerja Islam Karyawan Bank Jatim Syariah Cabang Surabaya*”, *Jurnal JESTT*, Vol. 2 No. 7, 2015.
- Daud, Enida, dan Hashim, Azman, “*Pelaksanaan Nilai Al-Birr dan Itqan Mempengaruhi Tingkah Laku Penjawat Awam Supaya Lebih Cemerlan dan Beretika*”, Vol. 12 No. 2, 2019.
- Dwiatma, Bayu, Kurniawan, “*Etika Bisnis Islam dalam Pelayanan Haji dan Umroh*”, *Jurnal Ilmu Dakwah dan Pembangunan*, Vol 14 No 1, 2019.
- Eko, Basuki, Wahyu, dkk, “*Implementasi Kebijakan Jaminan Kesehatan Nasional oleh BPJS Kesehatan di Kota Semarang, Diponegoro*”. *Journal Of Social And Political Of Science*, 2016.

- Estijayadono, Kristanto, Dwi, dkk, *Etika Jual Beli Online dalam Perspektif Islam*”, *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, Vol. 3 No. 1.
- Fauzan, dan Tyasari, “*Pengaruh Religiusitas dan Etika Kerja Islami Terhadap Motivasi Kerja*”, *Jurnal Modernisasi*, Vol. 8 No. 3, 2012.
- Haitam, Ibnu, “*Etika Bisnis Islam Kejujuran Menurut Persepsi Athabary dan Al-Qurtuhy*” *Jurnal Mukaddimah*, Vol. 2 No, 2, 2013.
- Hidayat, M. Ulil, dan Najah, Isma, Nurun, “*Konsep Ihsan Perspektif Al-Qur’an Sebagai Revolusi Etos Kerja*”, *Jurnal Jawi*, Vol. 3 No. 1, 2020.
- Indriyani, Weni, “*Kontribusi Etos Kerja Islami Terhadap Kinerja Dosen*”, *Jurnal El-Idare*, Vol. 1 No. 2, 2015.
- Indriyati, Endah, Susetyo, “*Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi, dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Pemahaman Etika Kerja Islami*”, *Jurnal Upajiwa Dewantara*, Vol. 1 No. 2, 2017.
- Iryana dan Kawasati. Risky, “*Teknik Pengumpulan Data Metode Kualitatif*”, Program Studi Ekonomi Syariah, Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Sorong.
- Ismail, Taupik, dan Yusuf, Ramayani, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong di Kota Bandung*” *Jurnal Ilmiah MEA*, Bandung, Vol. 5 No. 3, 2021.
- Khatibah, “*Penelitian Kepustakaan*”, *Jurnal Iqra’*, Vol. 05, No. 01, 2011.
- Lubis, Alfi, Syahri, dan Andayani, Nur, Rahma, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam*”, *Jurnal Of Administration*, Vol. 1 No. 2, 2017.
- Malaka, Mashur, “*Etos Kerja dalam Islam*”, Vol. 6 No. 1, 2013.
- Megatsari, Hario, dkk, Hario Megatsari, dkk, “*Perspektif Masyarakat tentang Akses Pelayanan Kesehatan*”, *Jurnal Buletin Penelitian Sistem Kesehatan*, Vol. 21 No. 3, 2018.
- Muafi, Novia, Hariani, “*Pengaruh Keadilan Organisasi terhadap Employee Engagement di Moderasi Etika Kerja Islam*”, *Jurnal Telaah Bisnis*, Vol. 21 no. 1, 2020.
- Mubarok, Fauzi, “*Keadilan dalam Perspektif Islam*”, *Jurnal Istighna*, Vol. 1 No. 2, 2018.
- Muntoha dan Srifariyati, “*Etos Kerja dalam Perspektif As-Sunnah*”, *Jurnal Madaniyah*, Vol. 2 No. 11, 2016.

- Mustakim, Muhammad, dkk, “*Kajian Kes Pelaksanaan Etika Kerja Islam (EKI) di Johor Corporation (JCorp): Tumpuan kepada Pelaksanaan dan Faedahnya*”, Jurnal Pengurusan, 2016.
- Nurdin, Fauziah, “*Pandangan Al-Qur’an dan Hadits Terhadap Etos Kerja*”, Jurnal Ilmiah Al-Mu’ashirah, Vol. 17 No. 1, 2020.
- Pebrianti, Yeni, “*Kajian Penyusunan Dokumen Sistem (Panduan, Prosedur, dan Formulir)*”, Jurnal Pari, Vol 2, No 2, 2016.
- Pedoman Umum Tata Kelola yang Baik (Good Governance) BPJS Kesehatan.
- Perdana, Ryan, Wahyu, dan Fahrullah, A’rasy, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Bukopin KCP Gresik*”, Jurnal Ekonomika dan Bisnis Islam, Vol. 3 No. 3, 2020.
- Rachmawati, Imami, Nur, *Pengumpulan Data Dalam Penelitian Kualitatif: Wawancara*, Jurnal Keperawatan Indonesia, Vol 11, No 1, 2007.
- Rafidah, “*Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan Syariah*”, Jurnal Nalar Fiqh, Vol. 10 No. 3, 2014.
- Ramadhan, Bagus, Ahmad, “*Etos Kerja Islami pada Kinerja Bisnis Pedagang Muslim Pasar Besar Kota Madiun*”, Jurnal JESTT, Vol. 2 No. 4, 2015.
- Rijali, Ahmad, “*Analisis Data Kualitatif*”, Jurnal Alhadharah, Vol. 17, No. 3, 2018.
- Saifullah, “*Etos Kerja dalam Perspektif Islam*”, Jurnal Sosial Humaniorah, Vol. 3 No. 1.
- Sampe, Naomi. “*Keadilan Dalam Bisnis Gadai*”, BIA:Jurnal Teologi dan Pendidikan Kristen Kontekstual, Vol 1, No 1.
- Setyo, Tri, “*Etos Kerja Tinggi Cermin Kepribadian Muslim Unggul*”, Jurnal Wahana Akademia, Vol. 3 No. 2, 2016.
- Shamad, Abdullah, Ahadis, dan Sholihah, Maulidatus, “*Penerapan AL-Ihsan pada Aktivitas Bisnis Sebuah Perusahaan: Sebuah Studi Lapangan di “X” Travel Indonesia*” Jurnal Kajian Ekonomi dan Perbankan, Vol. 3 No. 1, 2019
- Solechan, “*Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan sebagai Pelayanan Publik*”, Administrative Law & Governance Journal, Vo. 2 Issue 4, 2019.
- Sunardi, Didi, “*Etos Kerja Islami*”, Jurnal UMJ, Vol. 1 No. 1, 2014.
- Sundry, Rini, Irianti, “*Internalisasi Prinsip-prinsip Islam Tentang Etika Kerja dalam Perlindungan Hak Pekerja dan Pelaksanaan Hak Atas Pekerjaan*”, Jurnal FH Unisba, Vol. 12 No. 2, 2010.

Yulius dkk, “*Perlindungan Hukum terhadap Pasien BPJS Kesehatan dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan di RSUD Dr. Doris Sylvanus Palangka Raya*”, *Journal of Environment and Management*, Vol. 2 Nomor 2, 2021.

### C. Skripsi dan Tesis :

Al-Aziz, Genta, Firman, “*Tinjauan Etika Kerja Islam Terhadap Sistem Kerja Buruh Bangunan di Desa Caluk, Kecamatan Slahung, Kabupaten Ponorogo*” *Skripsi*, Prodi Hukum Ekonomi Syariah IAIN Ponorogo, Ponorogo, 2021

Arnisa, Zerly, Tivi, “*Penerapan Etos Kerja Islam pada Karyawan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Teluk Belitung*”, *Skripsi*, Prodi Perbankan Syariah IAIN Metro, Metro, 2020.

Chabibah, Siti, Nur, “*Pengaruh Ihsan Terhadap Etos Kerja pada Pedagang Online Surabaya di Marketplace Shopee*” *Skripsi*, Prodi Ekonomi Syariah Uin Sunan Ampel Surabaya, Surabaya, 2021.

Firdaus, Fiqri, Helmi, “*Kinerja Amil Lembaga Zakat di Kota Bandung: Tinjauan Aspek Profesionisme dan Etika Kerja Islam*”, *Skripsi*, Prodi Ilmu Ekonomi dan Keuangan Islam Universitas Pendidikan Indonesia Bandung, Bandung, 2019.

Firdaus, “*Tinjauan Prinsip Syariah Dalam Pengelolaan Dana BPJS Kesehatan*”, *Skripsi*, Prodi Hukum Ekonomi Syariah UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2020.

Jamil, Alwiyah, “*Pengaruh Etika Kerja Islam Terhadap Sikap-sikap pada Perubahan Organisasi: Komitmen Organisasi Sebagai Mediator*”, *Tesis*, Prodi Magister Akuntansi, Universitas Diponegoro, Semarang.

Rondiah, Siti, “*Pengaruh Implementasi Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Perpektif Etika Kerja Islam (Studi pada RSUD Dr. Abdul Moeloek Provinsi Lampung)*”, *Skripsi*, Prodi Ekonomi Syariah, Uin Raden Intan Lampung, Lampung, 2017.

Sari, Sugianti, Ratna, “*Implementasi Sistem Ujrah Al-Musammah pada Pekerja Percetakan Batu Bata di Desa Sumber Arum Kec. Sukaraja Kab. Seluma*”, *Skripsi*, Prodi Ekonomi Islam, IAIN Bengkulu, Bengkulu, 2016.

Taringan, Husni, Mhd, “*Pengaruh Kompetensi Teknis Perawatan Terhadap Kinerja Perawat dalam Melaksanakan Asuhan Keperawatan di RSUD Batubara*”, *Tesis*, Prodi Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat, Universitas Sumatera Utara, Medan, 2014.

### D. Internet:

Humas BPJS, “*Manfaat Jaminan Kesehatan Nasional BPJS Kesehatan*”, <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/pages/detail/2014/12> diakses pada tanggal 06 Desember 2021 pada Pukul 20.56 WIB.

RSUP Sanglah, Jaminan Kesehatan Masyarakat Salah Satu Cara Mensejahterkan Masyarakat, <http://sanglahhospitalbali.com/v3/jaminan-kesehatan-masyarakat-salah-satu-cara-mensejahterkan-rakyat/#comments> Di akses pada tanggal 16 Mei 2021 pada Pukul 10.35 WIB.

#### **E. Al-Qur'an:**

Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, Bandung: CV Penerbit Jamanatul 'Ali, 2005.

#### **F. Peraturan Perundang-undangan:**

Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Peraturan Menteri Kesehatan Tentang pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 99 Tahun 2015 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 001 Tahun 2012 Tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perorangan

#### **G. Wawancara:**

Hestika, Nina, Pasien BPJS Kesehatan Klinik Pratama Rejosari Husada, Wawancara Pribadi, 16 Juni 2022.

Nilawati, Staf Keangan klinik Pratama Rejosari Husada, *Wawancara Pribadi*, 21 Juni 2022.

Sakti, Berlian, Permata, Manajer Umum Klinik Pratama Rejosari Husada, *Wawancara Pribadi*, 19 Maret 2022

Sari, Anita, Purnama, Pasien BPJS Kesehatan Klinik Pratama Rejosari Husada, *Wawancara Pribadi*, 5 Juni 2022.

Sembara, Mukhlis, Pasien BPJS Kesehatan Klinik Pratama Rejosari Husada, *Wawancara Pribadi*, 6 Juni 2022.

Setyawan, Hari, Pasien BPJS Kesehatan Klinik Pratama Rejosari Husada, *Wawancara Pribadi*, 5 Juni 2022.

Susanti, Susi, Pasien BPJS Kesehatan Klinik Pratama Rejosari Husada, *Wawancara Pribadi*, 6 Juni 2022.

#### **H. Observasi:**

Observasi Alur Pelayanan Pasien BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Rejosari Husada, di Klaten, 21 Oktober 2022.

Observasi Fasilitas Kesehatan di Klinik Pratama Rejosari Husada, di Klaten, 29 Juli 2022.

## LAMPIRAN

### LAMPIRAN 1

#### Jadwal Penelitian

No	Bulan	Juni				Juli				Agustus				September				Oktober				November				Desember			
	Kegiatan	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penyusunan Proposal	X	X	X	X																								
2	Konsultasi	X	X	X	X			X						X	X		X					X	X						
3	Revisi Proposal					X	X	X		X																			
4	Pengumpulan Data	X	X	X																									
5	Analisa Data																	X	X	X									
6	Penulisan Akhir Naskah Skripsi																				X	X							
7	Pendaftaran Munaqasyah																					X							
8	Munaqasyah																									X			



## LAMPIRAN 2

### PEDOMAN WAWANCARA

#### a. Daftar Pertanyaan Untuk Pasien BPJS

- 1) Bagaimana alur pendaftaran sampai mendapatkan pelayanan di Klinik Rejosari Husada?
- 2) Apakah anda pernah berobat tidak menggunakan BPJS? Apakah terdapat perbedaan layanan antara anda berobat menggunakan BPJS dengan berobat menggunakan umum
- 3) Jam berapa klinik Rejosari Husada buka? Apakah sudah buka sesuai jam pelayanan?
- 4) Apakah ada permintaan persetujuan medis apabila akan dilakukan tindakan oleh dokter yang merawat atau memeriksa?
- 5) Apakah jadwal petugas klinik yang berpraktek sesuai dengan jadwalnya? Bagaimana anda mengetahui jadwal praktek tersebut?
- 6) Bagaimana sikap pihak klinik dalam melayani anda?
- 7) Bagaimana pihak klinik memberikan informasi kepada anda terkait dengan layanan kesehatan yang anda jalani?
- 8) Mengapa anda memberikan kepercayaan kepada klinik Rejosari Husada sebagai Faskes tingkat pertama anda?
- 9) Apakah anda memiliki keluhan terhadap pelayanan BPJS Kesehatan?
- 10) Apakah fasilitas pelayanan klinik sudah cukup lengkap dan memadai?
- 11) Bagaimana tanggapan anda mengenai klinik yang buka 24 jam?

#### b. Daftar Pertanyaan Untuk Klinik Pratama Rejosari Husada

- 1) Bagaimana sejarah klinik Pratama Rejosari Husada?
- 2) Berapa total pasien BPJS Kesehatan yang faskes pertamanya di klinik Pratama Rejosari Husada?
- 3) Berapa kira-kira antrian pasien BPJS Kesehatan setiap harinya?
- 4) Bagaimana prosedur untuk mendapatkan pelayanan rawat inap maupun rawat jalan bagi pasien BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Rejosari Husada?
- 5) Apakah ada perbedaan pelayanan antara pasien BPJS dan pasien umum? Jika ada, dalam hal apa?

- 6) Apakah ada keluhan dari pasien mengenai pelayanan di klinik Rejosari Husada? Jika ada, bagaimana pihak klinik menangani keluhan tersebut?
- 7) Bagaimana mekanisme terhadap pengaduan atau komplain dari pasien akibat ketidakpuasan dalam pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien BPJS?
- 8) Apakah klinik memberikan jaminan terhadap pelayanan medis yang di berikan apabila terjadi kekeliruan dan kesalahan?
- 9) Bagaimana sikap pihak klinik dalam melayani pasien? Dan bentuk kebaikan apa yang diberikan kepada pasien?
- 10) Apakah anda sebagai dokter telah memberikan informasi yang jelas kepada pasien dan mudah dimengerti mengenai layanan kesehatan yang dijalani pasien?
- 11) Apakah klinik buka 24 jam? Mengapa demikian?

### LAMPIRAN 3

#### Transkrip Wawancara

Narasumber 1

Tanggal Wawancara : 19 Maret 2022

Tempat Wawancara : Online

Identitas Narasumber 1

Nama : Nilawati

Tempat Tanggal Lahir : Klaten, 28 Februari 1977

Jenis Kelamin : Perempuan

Pekerjaan : Manajer Keuangan Klinik Pratama Rejosari Husada

Alamat : Keprabon, Polanharjo, Klaten

Hasil Wawancara

1. Bagaimana sejarah klinik Pratama Rejosari Husada?

Jawab: Awalnya klinik ini merupakan praktek pribadi mbak, kemudian menjadi balai pengobatan dan pada akhirnya menjadi klinik Pratama Rejosari Husada ini mbak.

2. Berapa total pasien BPJS Kesehatan yang faskes pertamanya di klinik Pratama Rejosari Husada?

Jawab: sudah 21.000 orang mbak.

3. Berapa kira-kira antrian pasien BPJS Kesehatan setiap harinya?

Jawab: antara 80-100 mbak.

Narasumber 2

Tanggal Wawancara : 11 Maret 2022

Tempat Wawancara : Klinik Pratama Rejosari Husada

## Identitas Narasumber 2

Nama : Dr. Berlian Permata Sakti  
Tempat Tanggal Lahir : Klaten, 25 September 1993  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Pekerjaan : Manajer Umum Klinik Pratama Rejosari Husada  
Alamat : Kalikebo, Trucuk, Klaten

## Hasil Wawancara

1. Bagaimana prosedur untuk mendapatkan pelayanan rawat inap maupun rawat jalan bagi pasien BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Rejosari Husada?

Jawab: Prosedur mendapatkan rawat jalan yaitu yang pertama pasien terdaftar sebagai peserta BPJS Klinik Pratama Rejosari Husada. Kedua pasien melakukan pendaftaran ke klinik membawa kartu BPJS dan identitas diri. Setelah dipastikan bahwa pasien sebagai peserta BPJS di klinik Rejosari, pasien bisa mendapatkan rawat jalan. Sedangkan untuk rawat inap sama saja, semua pelayanan rawat inap bagi pasien BPJS bisa diterima di klinik Rejosari, asalkan sesuai dengan kompetensi yang bisa ditangani klinik, meskipun BPJSnya bukan BPJS Rejosari itu bisa dilayani, asalkan kartu BPJSnya aktif gitu mbak.

2. Apakah ada perbedaan pelayanan antara pasien BPJS dan pasien umum? Jika ada, dalam hal apa?

Jawab: Dalam pendaftaran maupun antrian tidak ada perbedaan, semua pasien BPJS maupun umum mendapatkan antrian yang sama sesuai dengan jam kedatangannya, akan diperiksa sesuai dengan urutan antrian dan juga tidak membedakan apakah pasien ini pasien BPJS atau pasien umum. Perbedaannya terletak pada obat, untuk pasien BPJS ada obat-obat yang sesuai dengan formulasi yang telah ditetapkan oleh klinik dalam pemberian obat. Sedangkan untuk pasien umum tidak ada Batasan formulasi terhadap pemberian obat mbak.

3. Apakah ada keluhan dari pasien mengenai pelayanan di klinik Rejosari Husada? Jika ada, bagaimana pihak klinik menangani keluhan tersebut?

Jawab: untuk keluhan pastinya ada, untuk menangani keluhan tersebut sudah ada komite medik yang berfungsi untuk menerima keluhan yang ada . keluhan bisa dilakukan dengan 2 hal yaitu

secara langsung kepada komite medik dan secara tertulis dengan form pengaduan keluhan. Form tersebut akan diterima oleh komite medik kemudian akan dilakukan rapat pembahasan keluhan yang disampaikan pasien setelah dilakukan rapat, komite medik akan memberikan penjelasan kepada pasien dan penanganan keluhan yang disampaikan oleh pasien.

4. Apakah klinik memberikan jaminan terhadap pelayanan medis yang di berikan apabila terjadi kekeliruan dan kesalahan?

Jawab: tidak ada jaminan mbak.

5. Bagaimana sikap pihak klinik dalam melayani pasien? Dan bentuk kebaikan apa yang diberikan kepada pasien?

Jawab: Pihak klinik memberikan pelayanan dengan ramah tamah yakni dengan senyum, sapa, salam, dan santun. Bentuk kebaikan yang diberikan kepada pasien yakni, klinik juga memberikan penyuluhan atau edukasi secara *online*, melakukan *broadcase* di grup *WhatsApp* pasien, melakukan layanan konsultasi *online* serta memberikan pasien BPJS Kesehatan pelayanan meskipun fasilitas kesehatan tingkat pertama pasien tersebut bukan Klinik Pratama Rejosari Husada.

6. Apakah anda sebagai dokter telah memberikan informasi dengan baik kepada pasien dan mudah dimengerti mengenai layanan kesehatan yang dijalani pasien?

Jawab: tentu saja, sebagai dokter saya wajib menginformasikan sesuatu kepada pasien dengan jelas dan sesuai dengan kenyataan, tidak mengurangi maupun melebih-lebihkan sesuatu yang terjadi. Serta semua tindakan yang dibutuhkan dan dijelaskan oleh pihak klinik dan kemudian akan dilaksanakan sesuai dengan persetujuan pasien.

7. Apakah klinik buka 24 jam? Mengapa demikian?

Jawab: Iya mbak, Klinik Pratama Rejosari Husada ini beroperasi selama 24 jam sehingga memudahkan pasien dalam berobat. klinik bekerja dengan sebaik mungkin dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Para staf di klinik juga memberikan pelayanan semaksimal mungkin agar tidak mengecewakan pasien yang berobat.

Narasumber 3

Tanggal Wawancara : 16 Juni 2022

Tempat Wawancara : Rumah Narasumber

Identitas Narasumber 3

Nama : Nina Hestika

Tempat Tanggal Lahir : Klaten, 11 November 1998

Jenis Kelamin : Perempuan

Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga (Peserta BPJS Kesehatan)

Alamat : Ponggok, Klaten

Hasil Wawancara

1. Bagaimana alur pendaftaran sampai mendapatkan pelayanan di Klinik Rejosari Husada?

Jawab: caranya itu kita datang ke loket 4 terus ngasih KTP sama kartu BPJS mbak terus nanti dapat nomor antrian gitu.

2. Apakah anda pernah berobat tidak menggunakan BPJS? Apakah terdapat perbedaan layanan antara anda berobat menggunakan BPJS dengan berobat menggunakan umum

Jawab: pernah, alhamdulillah pelayanan sama sekali tidak berbeda mbak.

3. Jam berapa klinik Rejosari Husada buka? Apakah sudah buka sesuai jam pelayanan?

Jawab: setau saya rejosari buka 24 jam mbak

4. Apakah ada permintaan persetujuan medis apabila akan dilakukan tindakan oleh dokter yang merawat atau memeriksa?

Jawab: iya mbak ada

5. Apakah jadwal petugas klinik yang berpraktek sesuai dengan jadwalnya? Bagaimana anda mengetahui jadwal praktek tersebut?

Jawab: iya sesuai, soalnya di google ada mbak

6. Bagaimana sikap pihak klinik dalam melayani anda?

Jawab: sikap mereka ramah mbak kepada saya

7. Bagaimana pihak klinik memberikan informasi kepada anda terkait dengan layanan kesehatan yang anda jalani?

Jawab: menurut saya sudah jelas mbak.

8. Mengapa anda memberikan kepercayaan kepada klinik Rejosari Husada sebagai Faskes tingkat pertama anda?

Jawab: karena klinik rejosari husada pelayanannya cepat mbak

9. Apakah anda memiliki keluhan terhadap pelayanan BPJS Kesehatan?

Jawab: ada mbak, waktu itu saya hamil dan menunggu dokter lama sekali karena telat datang, juga saya capek waktu nunggu antrian yang begitu lama ternyata antrian nomor kecil yang didahulukan padahal waktu dipanggil mereka tidak ada, giliran nomornya udah terlampaui langsung bisa mendapat layanan ketika mereka datang

10. Apakah fasilitas pelayanan klinik sudah cukup lengkap dan memadai?

Jawab: menurut saya sudah mbak.

11. Bagaimana tanggapan anda mengenai klinik yang buka 24 jam?

Jawab: sangat membantu mbak, karena kalau ada pasien yang sakit akan cepat ada penanganan.

Narasumber 4

Tanggal Wawancara : 06 Juni 2022

Tempat Wawancara : Rumah Narasumber

Identitas Narasumber 4

Nama : Susi Susanti

Tempat Tanggal Lahir : Klaten, 08 September 1993

Jenis Kelamin : Perempuan

Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga (Peserta BPJS Kesehatan)

Alamat : Wangen, Klaten

Hasil Wawancara

1. Bagaimana alur pendaftaran sampai mendapatkan pelayanan di Klinik Rejosari Husada?

Jawab: pertama saya menuju loket pendaftaran kemudian baru dikasih kaertu pendaftaran klinik Rejosari Husada kemudian menunggu antrian dokter mbak.

2. Apakah anda pernah berobat tidak menggunakan BPJS? Apakah terdapat perbedaan layanan antara anda berobat menggunakan BPJS dengan berobat menggunakan umum

Jawab: pernah. Dan ada perbedaan antara berobat umum dan berobat menggunakan BPJS perbedaannya berada di obat, kalau obat umum obatnya lebih manjur mbak.

3. Jam berapa klinik Rejosari Husada buka? Apakah sudah buka sesuai jam pelayanan?

Jawab: klinik Rejosari Husada setau saya sudah buka 24 jam mbak.

4. Apakah ada permintaan persetujuan medis apabila akan dilakukan tindakan oleh dokter yang merawat atau memeriksa?

Jawab: iya ada persetujuan antara dokter pemeriksa dan pasien mbak.

5. Apakah jadwal petugas klinik yang berpraktek sesuai dengan jadwalnya? Bagaimana anda mengetahui jadwal praktek tersebut?

Jawab: iya sesuai jadwal petugas klinik praktek. Saya mengetahui karena ada jadwal praktek dokter di depan klinik Rejosari Husada.

6. Bagaimana sikap pihak klinik dalam melayani anda?

Jawab: dokternya baik mbak

7. pihak klinik memberikan informasi kepada anda terkait dengan layanan kesehatan yang anda jalani?

Jawab : informasinya jelas dan tidak bertele-tele mbak

8. Mengapa anda memberikan kepercayaan kepada klinik Rejosari Husada sebagai Faskes tingkat pertama anda?

Jawab: karena klinik terdekat dan menurut saya pelayanan udah termasuk memadai

9. Apakah anda memiliki keluhan terhadap pelayanan BPJS Kesehatan?

Jawab: peralatannya kurang lengkap saja menurut saya tapi untuk klinik yaw ajar kalo kurang lengkap mbak.

10. Apakah fasilitas pelayanan klinik sudah cukup lengkap dan memadai?

Jawab: sedikit kurang lengkap tapi cukup memadai mbak.

11. Bagaimana tanggapan anda mengenai klinik yang buka 24 jam?

Jawab: menurut saya sangat baik mbak, sangat membantu.

Narasumber 5

Tanggal Wawancara : 5 Juni 2022

Tempat Wawancara : Rumah Narasumber

Identitas Narasumber 5

Nama : Anita Purnama Sari

Tempat Tanggal Lahir : Malang, 14 Juni 1989

Jenis Kelamin : Perempuan

Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Alamat : Polanharjo, Klaten

Hasil Wawancara

1. Bagaimana alur pendaftaran sampai mendapatkan pelayanan di Klinik Rejosari Husada?

Jawab: pasien datang kemudian daftar pake asuransi BPJS lalu menunggu antrian dokter lalu periksa dokter lalu ambil obat lalu pasien pulang mbak.

2. Apakah anda pernah berobat tidak menggunakan BPJS? Apakah terdapat perbedaan layanan antara anda berobat menggunakan BPJS dengan berobat menggunakan umum

Jawab: pernah dan ada perbedaannya, itu di obat

3. Jam berapa klinik Rejosari Husada buka? Apakah sudah buka sesuai jam pelayanan?

Jawab: 24 jam, iya mbak

4. Apakah ada permintaan persetujuan medis apabila akan dilakukan tindakan oleh dokter yang merawat atau memeriksa?

Jawab:iya ada mbak

5. Apakah jadwal petugas klinik yang berpraktek sesuai dengan jadwalnya? Bagaimana anda mengetahui jadwal praktek tersebut?

Jawab:iya, dengan melihat jadwal dokter di klinik

6. Bagaimana sikap pihak klinik dalam melayani anda?

Jawab: baik dan ramah

7. Bagaimana pihak klinik memberikan informasi kepada anda terkait dengan layanan kesehatan yang anda jalani?

Jawab: Sudah benar mbak, saya pernah periksa di RS hasilnya juga sama saja dengan di klinik.

8. Mengapa anda memberikan kepercayaan kepada klinik Rejosari Husada sebagai Faskes tingkat pertama anda?

Jawab: karena dekat dengan rumah

9. Apakah anda memiliki keluhan terhadap pelayanan BPJS Kesehatan?

Jawab: tidak ada mbak

10. Apakah fasilitas pelayanan klinik sudah cukup lengkap dan memadai?

Jawab: sudah cukup baik dan memadai mbak

11. Bagaimana tanggapan anda mengenai klinik yang buka 24 jam?

Jawab : sangat baik mba karena sangat bermanfaat bagi pasien yang membutuhkan.

Narasumber 6

Tanggal Wawancara : 05 Juni 2022

Tempat Wawancara : Rumah Narasumber

Identitas Narasumber 6

Nama : Hari Setyawan

Tempat Tanggal Lahir : Klaten, 26 Juni 1987

Jenis Kelamin : Laki-laki

Pekerjaan : Karyawan

Alamat : Keprabon, Klaten

Hasil Wawancara

1. Bagaimana alur pendaftaran sampai mendapatkan pelayanan di Klinik Rejosari Husada?

Jawab: saya ke loket pendaftaran terus saya memberikan kartu habis itu nungguin antrian mbak.

2. Apakah anda pernah berobat tidak menggunakan BPJS? Apakah terdapat perbedaan layanan antara anda berobat menggunakan BPJS dengan berobat menggunakan umum  
Jawab: pernah, buat pelayanan gak ada bedanya tapi kalo buat obat ada.
3. Jam berapa klinik Rejosari Husada buka? Apakah sudah buka sesuai jam pelayanan?  
Jawab: 24 jam kayaknya mbak, iya sesuai
4. Apakah ada permintaan persetujuan medis apabila akan dilakukan tindakan oleh dokter yang merawat atau memeriksa?  
Jawab: iya ada mbak
5. Apakah jadwal petugas klinik yang berpraktek sesuai dengan jadwalnya? Bagaimana anda mengetahui jadwal praktek tersebut?  
Jawab: iya mbak sesuai di jadwalnya di klinik
6. Bagaimana sikap pihak klinik dalam melayani anda?  
Jawab: pelayanannya baik dan ramah mbak
7. Bagaimana pihak klinik memberikan informasi kepada anda terkait dengan layanan kesehatan yang anda jalani?  
Jawab: Sudah baik mba, jelas dan mudah dimengerti.
8. Mengapa anda memberikan kepercayaan kepada klinik Rejosari Husada sebagai Faskes tingkat pertama anda?  
Jawab: karena klinik yang bagus menurut saya disitu mbak
9. Apakah anda memiliki keluhan terhadap pelayanan BPJS Kesehatan?  
Jawab: tidak ada mbak
10. Apakah fasilitas pelayanan klinik sudah cukup lengkap dan memadai?  
Jawab: menurut saya sudah mbak soalnya klinik ini termasuk lengkap
11. Bagaimana tanggapan anda mengenai klinik yang buka 24 jam?  
Jawab: sangat membantu mbak, karena saya pernah mengantarkan anak saya berobat malam hari, petugas kesehatan tetap semangat dalam memberikan pelayanan, dengan simpati, empati serta *respect* yang diberikan kepada anak saya

Narasumber 7

Tanggal Wawancara : 06 Juni 2022

Tempat Wawancara : Rumah Narasumber

Identitas Narasumber 7

Nama : Mukhlis Sembara

Tempat Tanggal Lahir : Klaten, 11 Desember 1987

Jenis Kelamin : Laki-laki

Pekerjaan : Karyawan Swasta

Alamat : Wangen, Klaten

Hasil Wawancara

1. Bagaimana alur pendaftaran sampai mendapatkan pelayanan di Klinik Rejosari Husada?  
Jawab: langsung ke loket pendaftaran lalu memberikan kartu yang diminta klinik kemudian menunggu antrian mbak.
2. Apakah anda pernah berobat tidak menggunakan BPJS? Apakah terdapat perbedaan layanan antara anda berobat menggunakan BPJS dengan berobat menggunakan umum  
Jawab: pernah mbak, menurut saya sama saja mbak
3. Jam berapa klinik Rejosari Husada buka? Apakah sudah buka sesuai jam pelayanan?  
Jawab: 24 jam kayaknya mbak, sudah sesuai
4. Apakah ada permintaan persetujuan medis apabila akan dilakukan tindakan oleh dokter yang merawat atau memeriksa?  
Jawab: iya mbak ada permintaan persetujuan mbak
5. Apakah jadwal petugas klinik yang berpraktek sesuai dengan jadwalnya? Bagaimana anda mengetahui jadwal praktek tersebut?  
Jawab: iya mbak soalnya ada jadwalnya di google sama di klinik
6. Bagaimana sikap pihak klinik dalam melayani anda?  
Jawab: sudah baik ramah memuaskan

7. Bagaimana pihak klinik memberikan informasi kepada anda terkait dengan layanan kesehatan yang anda jalani?

Jawab: cukup jelas mba, dan ketika saya bertanya pun dijawab dengan baik.

8. Mengapa anda memberikan kepercayaan kepada klinik Rejosari Husada sebagai Faskes tingkat pertama anda?

Jawab: karena disitu bagus kliniknya mbak

9. Apakah anda memiliki keluhan terhadap pelayanan BPJS Kesehatan?

Jawab: tidak mbak, tapi saya dulu pernah di layani dokter yang ketus

10. Apakah fasilitas pelayanan klinik sudah cukup lengkap dan memadai?

Jawab: sudah lengkap dan memadai menurut saya mbak

11. Bagaimana tanggapan anda mengenai klinik yang buka 24 jam?

Jawab: sangat bagus mba, sangat membantu untuk keadaan darurat.

## LAMPIRAN 4

### Dokumentasi

#### Dokumentasi Dengan Narasumber



Wawancara dengan Dr. Belian



Wawancara dengan Ibu Nina



Wawancara dengan Bapak Mukhlis



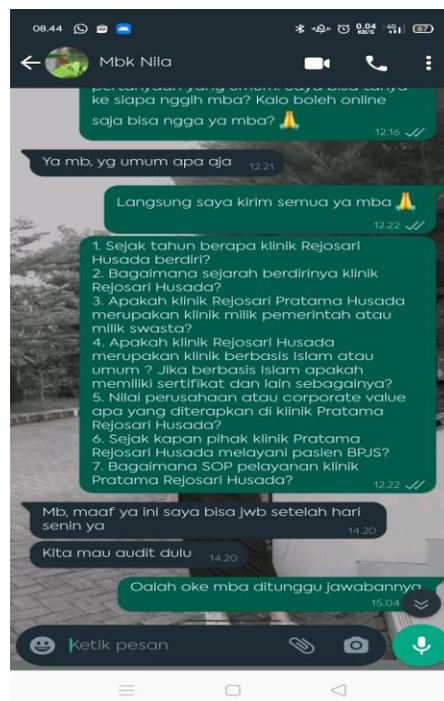
Wawancara dengan Ibu Susi



Wawancara dengan Ibu Anita



Wawancara dengan Bapak Hari



Wawancara online dengan Ibu Nila

### Kartu BPJS Klinik Rejosari Husada



## Antrian Pasien di Klinik Rejosari Husada



## Jadwal Praktik di Klinik Rejosari Husada

**Jadwal Praktik Dokter**

**RABU, 02 Nov'22**

**BUKA 24 JAM**

- Praktik Dokter Pagi : dr. Anang Budianto  
dr. Berlian Permata S
- Praktik Dokter Siang : dr. Hermawan Andhika
- Praktik Dokter Malam : dr. M. Aditya Nugroho


 rejosari\_husada
  0857 7733 1000

**LAMPIRAN 5****DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

1. Nama : Miftahul Jannah
2. Nim : 182111147
3. Tempat Tanggal Lahir : Malang, 01 Juli 1999
4. Jenis Kelamin : Perempuan
5. Alamat : Krajan III RT 007, RW 003, Tamankuncaran, Tirtoyudo,  
Malang
6. Nama Ayah : Lasianto
7. Nama Ibu : Muji Fitriawati
8. Riwayat Pendidikan :
  - a. SD Negeri 01 Cokro (2006 – 2012)
  - b. SMP Negeri 01 Polanharjo (2012 – 2015)
  - c. MA Al-Manshur Klaten (2015 – 2018)
  - d. Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta Masuk Tahun 2018

Demikian daftar Riwayat hidup ini saya buat dengan sebenarnya.

Klaten, 25 Desember 2022



**Miftahul Jannah**

182111147