

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dan diajukan pada Jurusan Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, ini sepenuhnya asli merupakan karya tulis ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan ini maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dibidang penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hasil terbukti bahwa Sebagian atau seluruh skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarisme untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelas kesarjanaaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 23 Mei 2023


BDB29AKX509586186
Ditia Nurul Anisah
NIM: 191430003

ABSTRAK

Nama: **Divia Nurul Afifah**, Nim: 191430003, Judul Skripsi **Analisis Hubungan Pelayanan Klaim Asuransi Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Banten**

Terciptanya pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan terhadap pasien, sehingga ada hubungannya antara pelayanan dengan kepuasan pasien. Permasalahan penting yang berkaitan dengan kepuasan pasien yang perlu diperhatikan oleh rumah sakit adalah pelayanan dengan indikator bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati yang diberikan petugas kesehatan kepada pasien sehingga tercipta kepuasan pasien. Saat ini masyarakat pengguna jasa rumah sakit tidak hanya mementingkan hasil akhir saja, berupa kesembuhan dirinya atau keluarga semata, tetapi mereka sudah menilai apa yang mereka lihat dan rasakan saat dirawat inap. Rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana hubungan pelayanan klaim asuransi jaminan kesehatan nasional terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Banten. Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui adanya hubungan pelayanan klaim asuransi jaminan kesehatan nasional dengan kepuasan pasien rawat inap RSUD Banten. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Sampel pada penelitian ini berjumlah 50 orang pasien rawat inap. Data yang digunakan berupa data primer dan sekunder, data primer terdapat dari hasil kuesioner dan observasi, data sekunder didapat dari buku-buku, jurnal, penelitian terdahulu yang relevan. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan uji korelasi spearman's rho. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan pada 50 responden dilakukan uji analisis data menggunakan uji korelasi spearman's rho dengan hasil p value $0,000 \leq \alpha = 0,05$ dan diperoleh nilai koefisien korelasi = 0,963 terhadap kepuasan pasien, artinya kekuatan hubungan antara kedua variable sangat kuat. Hubungan pelayanan klaim asuransi jaminan kesehatan nasional dengan kepuasan pasien rawat inap dapat dinyatakan H_0 ditolak atau ada hubungan yang signifikan antara pelayanan klaim asuransi jaminan kesehatan nasional dengan kepuasan pasien rawat inap RSUD Banten, maka peneliti menarik kesimpulan bahwa ada hubungan pelayanan klaim dengan kepuasan pasien.

Kata kunci : Pelayanan Klaim dan Kepuasan Pasien



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**

SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN

Jl. Jenderal Sudirman No. 30 Serang 42118 Telp.(0254) 2003323 Fax.(0254)
200022

Nomor	: Nota Dinas	Kepada Yth
Lampiran	: 1 (satu) eksemplar	Dekan Fakultas Ekonomi
Hal	: Usulan Munaqasyah	Dan Bisnis Islam
	a.n Divia Nurul Afifah	UIN SMH Banten di –
	NIM. 191430003	Serang

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dipermaklumkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan koreksi seperlunya, maka kami berpendapat Bahwa Skripsi Saudari **Divia Nurul Afifah, Nim 191430003** yang berjudul “*Analisis Hubungan Pelayanan Klaim Asuransi Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Banten*”, telah dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian munaqasyah pada jurusan asuransi syariah fakultas ekonomi dan bisnis Islam universitas Islam negeri sultan maulana hasanuddin banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat dimunaqasyahkan.

Demikian, atas segala perhatian bapak/ibu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Serang, 13 April 2023

Pembimbing I,

Dr. Itang, M.Ag
NIP. 197108041998031003

Pembimbing II,

Ratu Humaemah, S.Hum, M.Si
NIP. 198003102011012008

PERSETUJUAN


ANALISIS HUBUNGAN PELAYANAN KLAIM ASURANSI
JAMINAN KESEHATAN NASIONAL TERHADAP KEPUASAN
PASIEN RAWAT INAP RSUD BANTEN

Oleh:


Divia Nurul Afifah
NIM.191430003

Menyetujui,

Pembimbing I,


Dr. Itang, M.Ag.
NIP. 197108041998031003

Pembimbing II,


Ratu Humaenah, S.Hum, M.Si
NIP. 198003102011012008

Mengetahui,

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Ketua Jurusan
Asuransi Syariah


Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.S.I
NIP. 196402121994032000


Havid Risvanto, M.Sc
NIP. 198510252015031005

PENGESAHAN

Skripsi a.n. **DIVIA NURUL AFIFAH**, NIM. 191430003 dengan judul Skripsi “(Analisis Hubungan Pelayanan Klaim Asuransi Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Banten)”, telah diujikan dalam sidang munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten Pada tanggal 5 Juni 2023.

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam jurusan Asuransi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 5 Juni 2023

Sidang Munaqasyah,

Ketua Merangkap Anggota,

Sekretaris Merangkap Anggota,



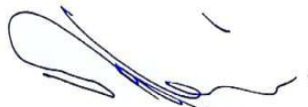
Dr. Budi Sudrajat, M.A
NIP. 197403072002121004

Anggota-Anggota,



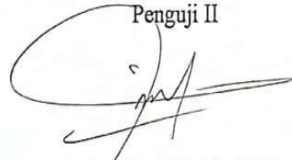
Nurmaita Hamsyah, M.Si
NIDN. 2005057904

Penguji I



Dr. H. Syaeful Bahri, S.Ag., M.M., CHCM
NIP. 197203171999031001

Penguji II



Ikin Ainul Yakin, M.E
NIDN. 2021079002

Pembimbing I



Dr. Itang, M.Ag
NIP. 197108041998031003

Pembimbing II



Ratu Humaemh, S. Hum., M.Si
NIP. 198003102011012008

PERSEMBAHAN

Bissmillaahirrahmaanirrahiim

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT, penulis mempersembahkan skripsi ini untuk kedua Orang Tua saya bapak Mochammad Suhendar dan Ibu Agustina Rulyana yang sangat saya cintai, yang telah mendidik saya dari kecil sampai saat ini dengan penuh rasa sayang, juga doanya yang selalu menyertai perjalanan saya.

Karya ini kupersembahkan untuk keluarga besar alm bapak Nana Suryana dan keluarga besar alm bapak Ujang Taryana yang selalu memberikan semangat dan mendoakan setiap perjalanan ku.

Terimakasih yang tak hentinya penulis ucapkan atas dukungan moral dan doanya, semoga Allah SWT membalas segala kebaikan kalian semua, dan penulis berharap skripsi ini bisa menjadi kebanggaan bagi kedua orang tua dan keluarga.

MOTTO

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ

“Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan.”

(Qs. Al-Maidah: 2)

RIWAYAT HIDUP

Saya Divia Nurul Afifah atau biasa dipanggil Via, saya lahir di Bandung 12 November tahun 2001, anak sulung dari orang tua yang bernama, ibu Agustina Rulyana dan Ayah Mochammad Suhendar. Saya beralamat di Komplek RSS Pemda Cipocok Jaya Serang Banten.

Pendidikan yang telah ditempuh TK IT An-Nur, SDN Cipocok Jaya 1, SMPS Plus Assa'adah, SMAS Plus Assa'adah dan lulus pada tahun 2019. Kemudian melanjutkan Studi Strata-1 (S-1) di Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Asuransi Syariah.

Selama menjadi mahasiswa di UIN SMH Banten ini penulis mengikuti organisasi Internal yaitu HMJ Asuransi Syariah Tahun 2019-2021.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum WarahmatAllah Wabarakatuh

Bismillahirrohmanirrahim

Ungkapan puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunianya yang telah dilimpahkan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam tercurahkan kepada junjungan besar baginda Rasulullah SAW, yang merupakan Suri Tauladan bagi umat Islam hingga akhir zaman.

Dengan mengucap Alhamdulillah dengan segala kemudahan yang diberikan oleh Allah SWT. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul : ***“Analisis Hubungan Pelayanan Klaim Asuransi Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Banten”*** yang disusun untuk memenuhi satu syarat menyelesaikan studi serta dalam rangka memperoleh gelar sarjana ekonomi, fakultas ekonomi dan bisnis Islam universitas Islam negeri sultan maulana hasanuddin banten.

Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyudin, M.Pd., Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

2. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI., Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
3. Bapak Havid Risyanto, M.Sc, Ketua Jurusan Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
4. Bapak Drs. Itang, M.Ag, selaku pembimbing I dan ibu Ratu Humaemah, S.Hum, M.Si, selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan dan saran-saran dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Dr. H. Syaeful Bahri, S.Ag., M.M., CHCM, selaku Dosen Penguji I dan Bapak Ikin Ainul Yakin, M.E., sebagai Dosen Penguji II yang telah memberikan kritik, saran, dan masukannya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
6. Manajemen RSUD Banten yang telah membantu memberikan informasi dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Bapak/ibu seluruh dosen, staff dan pegawai Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam, yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penulisan skripsi ini.
8. Kedua orang tua yang telah memberikan dukungan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
9. Kepada para sahabat Iin, Aas, Tia, Eva, Umi, Susi, Elsa dan teman-teman lain yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu terima kasih telah

memberikan semangat, dukungan moral dan do'a serta masukkan dalam penulisan skripsi ini.

10. Kepada teman – teman kelas AS-A terima kasih telah berjuang bersama dan berteman baik dengan penulis hingga saat ini.

11. Serta semua pihak yang telah membantu yang namanya tidak bisa disebutkan satu persatu, saya ucapkan terima kasih.

Mengingat penulis masih dalam tahap belajar maka untuk itu penulis mohon maaf jika dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, sehingga penulis sangat membutuhkan kritikan dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca umumnya.

Wassalamu'alaikum WarahmatAllah Wabarakatuh

Serang, 23 Mei 2023
Penulis,

Divia Nurul Afifah
NIM.191430003

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
ABSTRAK	ii
NOTA DINAS	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN	v
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
BAB I PENDAHULUAN	
Latar Belakang Masalah	1
Identifikasi Masalah	4
Rumusan Masalah.....	5
Batasan Masalah	5
Tujuan Penelitian	5
Manfaat Penelitian	6
Penelitian Terdahulu yang Relevan	7
Kerangka Pemikiran	9
Sistematika Pembahasan	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
Kepuasan Pasien Rawat Inap	11
Definisi Kepuasan Pasien	11
Indikator – Indikator Pembentukan Kepuasan Paien	13
Pengukuran Kepuasan Pasien	15

Rawat Inap	16
Rumah Sakit	26
Pelayanan Klaim Asuransi Jaminan Kesehatan Nasional	23
Pengertian Pelayanan	23
Pengertian Klaim	24
Pengertian Asuransi	25
Pengertian Jaminan Kesehatan Nasional	28
Dasar Hukum Kesehatan Nasional	29
Prinsip Jaminan Kesehatan Nasional.....	32
Hubungan Antar Variabel.....	34
Hipotesis	35
BAB III METODOLOGO PENELITIAN	
Waktu dan tempat penelitian	36
Populasi dan Sampel.....	36
Populasi	36
Sampel	37
Jenis Metode Penelitian	38
Teknik Pengumpulan Data	38
Teknik Analisis Data	39
Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	40
BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN	
Hasil Penelitian.....	42
Gambaran Umum Rumah Sakit.....	42
Visi dan Misi Rumah Sakit	44
Distribusi Karakteristik Responden.....	46
Distribusi Pelayanan Klaim Asuransi JKN di RSUD Banten	47
1. Distribusi Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Banten ..	51

2. Uji Validitas	53
3. Uji Reliabilitas	55
4. Uji Korelasi Spearman's Rho	55
B. Pembahasan.....	56
1. Pelayanan Klaim JKN RSUD Banten.....	56
2. Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Banten.....	58
3. Hubungan Pelayanan Klaim Asuransi JKN terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Banten.....	59

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	62
B. Saran	63

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

