

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 Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah saya pribadi.

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

Apabila kemudian hari terbukti bahwa sebagai atau seluruh skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarisme atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima saksi berupa pencabutan gelar sarjana yang saya terima atau sanksi dari akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 10 Juni 2024



Vita Fitriyani
NIM. 201430023

ABSTRAK

Nama : Vita Fitriyani, Nim : 201430023, Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Kepuasan Masyarakat. (Studi Pada Puskesmas Kecamatan Pontang)

Kualitas pelayanan pada dasarnya adalah sejauh mana pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan sesuai dengan yang mereka harapkan (*customer expectation*). Oleh karena itu, salah satu tujuan survei ini adalah untuk memudahkan kebutuhan pelayanan masyarakat sebagai pelanggan. Dengan demikian kepuasan konsumen adalah sikap yang terbentuk setelah konsumen menerima layanan dari pihak lain, dalam konteks ini adalah layanan kesehatan dari puskesmas.

Dalam segi perumusan masalah ini, penulis merincikan apa yang telah menjadi batasan masalah yang telah dipilih akan dapat dirumuskan permasalahan ini ialah apakah ada dampak kualitas layanan JKN terhadap kepuasan publik di puskesmas Pontang dan sejauh mana pengaruh kualitas layanan JKN terhadap kepuasan masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk memahami apakah terdapat pengaruh mutu pelayanan JKN terhadap kepuasan publik dan seberapa kuat dampak dari mutu pelayanan JKN terhadap kepuasan publik.

Metode penelitian yang dipakai adalah pendekatan kuantitatif deskriptif dengan lokasi penelitian di puskesmas wilayah Pontang, dengan menggunakan data primer. Penelitian ini dilakukan di pengguna JKN yang berobat di puskesmas Pontang sampel penelitian ini sebanyak 100 orang.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa nilai signifikan kualitas (X) terhadap kepuasan (Y) adalah 0,001 kurang dari 0,05, dan nilai t yang dihitung $9,637 >$ melebihi nilai t table 1,984 maka H_0 akan ditolak, sementara H_1 diterima, itu berarti ada hubungan antara kualitas (X) dan kepuasan (Y) secara nyata. Pada penelitian ini menyimpulkan bahwasanya banyak pengguna JKN yang berobat di puskesmas Pontang, karena kualitas pelayanannya baik, maka hal tersebut berdampak baik bagi masyarakat untuk menggunakan JKN. Maka hal tersebut berdampak baik untuk banyak hal ditemukan bahwa nilai koefisien hubungan sebesar 0,819 berada di interval koefisien 0,80 – 1000. Dengan demikian, kesimpulannya adalah variabel X berhubungan dengan variabel Y dan hubungannya sangat kuat. Sedangkan uji koefisien determinasi menunjukkan nilai R^2 yang disesuaikan sebesar 0,668 dapat dikatakan kualitas pelayanan jaminan kesehatan nasional terhadap kepuasan masyarakat sangat berpengaruh pada pengguna JKN yang berobat di puskesmas Kecamatan Pontang.



FAKULTAS EKONOMI BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN

Jl. Syech Nawawi Al Bantani Kp. Andamui Kel. Sukawana Kec. Curug Kota Serang Provinsi Banten

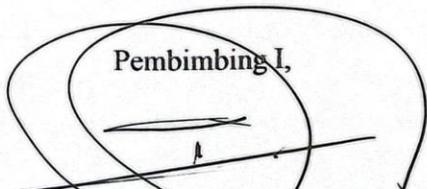
Nomor	: Nota Dinas	Kepada Yth
Lampiran	: 1 (Satu) Eksemplar	Dekan Fakultas Ekonomi
Hal	: Usulan Munaqasyah a.n Vita Fitriyani NIM. 201430023	Dan Bisnis Islam UIN Banten Di- Serang

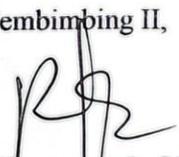
Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dipermaklumkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan koreksi seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudari Vita Fitriyani, NIM 201430023 yang berjudul "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Kepuasan Masyarakat*" (*Studi Pada Puskesmas Kecamatan Pontang*). 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 perhatian Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pembimbing I,

Rustamunadi, S.H., M.H
NIP. 196709241989031001

Serang, 10 Juni 2024
Pembimbing II,

Ratu Humaemah, M.Si
NIP.198003102111012008

PERSETUJUAN

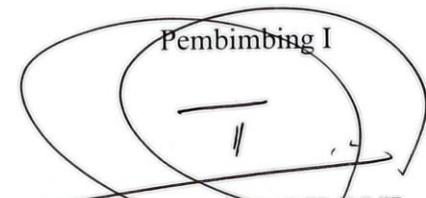
**Pengaruh Kualitas Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap
Kepuasan Masyarakat”
(Studi Pada Puskesmas Kecamatan Pontang).**

Oleh:

Vita Fitriyani
NIM. 201430023

Menyetujui,

Pembimbing I



Rustamunadi, S.H, M.H
NIP. 196709241989031001

Pembimbing II



Ratu Humaemah, M.Si
NIP.198003102111012008

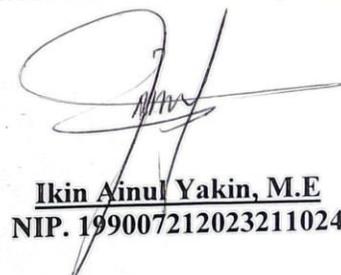
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi
Dan Bisnis Islam



of. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.Si
NIP. 196402121991032003

Ketua Jurusan Asuransi Syariah



Ikin Ainul Yakin, M.E
NIP. 199007212023211024

PENGESAHAN

Skripsi a.n Vita Fitriyani NIM: 201430023 yang berjudul :
“Pengaruh Kualitas pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Puskesmas kecamatan Pontang). telah diajukan dalam sidang munaqasyah Universitas Sultan Maulana Hasanuddin Banten, pada tanggal 03 Juli 2024. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Jurusan Asransi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 03 Juli 2024

Sidang Munaqasyah

Ketua merangkap anggota



Dr. Wazin M.si
NIP. 196302251990031005

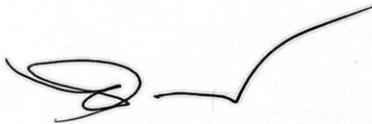
Sekretaris Merangkap Anggota



Denara Akmal, M.Acc
NIP. 199508042022032002

Anggota,

Penguji I,



Dr. Budi Sudrajat, M.A
NIP. 197403072002121004

Penguji II,



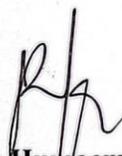
Trisna Taufik Darmawansyah, M.E
NIP. 199105242020121008

Pembimbing I,



Rustamunadi, S.H, M.H
NIP. 196709241989031001

Pembimbing II,



Ratu Humaemah, M.Si
NIP.198003102111012008

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, hidayah serta karunia-nya. Telah mengantarkan pada titik terbaik hingga sekarang ini. Tak lupa juga solawat beserta salam untuk baginda Nabi Muhammad SAW.

Dengan ketulusan hati dan ungkapan terima kasih skripsi ini penulis persembahkan untuk kedua orang tuaku yang berjiwa malaikat yang tak bersayap teruntuk cinta pertamaku **Bapak Tajudin** terima kasih atas jasa yang tak bisa terganti oleh apapun dialah sosok ayah yang hebat, yang bertanggung jawab, yang bekerja keras yang tak pernah mengeluh dalam kondisi apapun, mungkin ada kalanya dia lelah dia capek namun hebatnya dia selalu tersenyum selalu ceria,sehat selalu untuk ayah hebatku. Teruntuk pemilik surga di telapak kaki, yang memiliki jurus do'a yang bisa menembus langit ke 7, teruntuk **Ibu Sulastri** terimakasih atas kasih sayang yang tak pernah henti, terima kasih sudah menjadi sosok ibu yang baik yang perhatian yang pengertian bisa menjadi pendengar yang baik, menjadi supporter hebat ku yang selalu menguatkan aku di saat kondisi apapun itu, teruntuk ibuku terima kasih dan aku bersyukur memiliki orang tua seperti kalian, semoga suatu saat nanti kalian bisa melihat dan merasakan kebahagiaan dan kesuksesan anak-anakmu...aamiin ya allah.

Untuk teman-teman ku yang selalu mendengarkan keluh kesah ku, yang selalu ada di saat suka maupun duka yang bisa menjadi keluarga walaupun tak sedarah, aku bersyukur atas kehadiran kalian di hidupku, banyak cerita yang tidak bisa ku lupakan saat kita bertemu. Dan terimakasih juga untuk orang-orang yang baik terhadap saya, semoga Allah membalas kebaikan kalian semua.

MOTTO

لا يكلف الله نفساً إلا وسعها

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Q.S Al-Baqarah : 286)

اللَّهُ الَّذِي خَلَقَكُمْ مِنْ ضَعْفٍ ثُمَّ جَعَلَ مِنْ بَعْدِ ضَعْفٍ قُوَّةً ثُمَّ جَعَلَ مِنْ بَعْدِ قُوَّةٍ ضَعْفًا وَشَيْبَةً يَخْلُقُ مَا يَشَاءُ وَهُوَ الْعَلِيمُ الْقَدِيرُ ﴿٥٤﴾

“Allah, Dialah yang menciptakan kamu dari keadaan lemah, kemudian Dia menjadikan (kamu) sesudah keadaan lemah itu menjadi kuat, kemudian Dia menjadikan (kamu) sesudah kuat itu lemah (kembali) dan berubah. Dia menciptakan apa yang dikehendaki-Nya dan Dialah yang maha mengetahui lagi maha kuasa”.(Q.S Ar-Rum : 54)

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Vita Fitriyani Lahir di Lampung pada tanggal 09 Juli 2001, di Dusun IX, Desa Srigading, Kecamatan Labuhan Maringgai, Kabupaten Lampung Timur, Provinsi Lampung. Penulis adalah anak pertama dari tiga bersaudara. Dari pasangan Bapak Tajudin dan Ibu Sulastri.

Penulis menyelesaikan pendidikannya di SD Negeri 2 Srigading Tahun 2007 sampai tahun 2013. Pendidikan Menengah pertama di Pondok Pesantren Modern Al-rahmah Walantaka Serang Banten pada tahun 2013 sampai 2016, lalu penulis melanjutkan sekolah yang sama pada tahun 2016 sampai 2019, selanjutnya penulis melanjutkan studi di Universitas Islam Sultan Maulana Hasanuddin Banten, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Jurusan Asuransi Syariah dengan program strata 1.

Selama masa perkuliahan penulis pernah aktif mengikuti Organisasi Himpunan Mahasiswa Islam tetapi hanya aktif 2 Semester karena pada kenaikan semester 3 mulai mengamalkan sedikit ilmu yang penulis punya, mengajarkan anak-anak untuk belajar huruf hijaiyah dan hafalan do'a-do'a sholat Alhamdulillah sampai saat ini penulis masih bisa mengajarkan anak-anak untuk belajar huruf hijaiyah.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillah segala puji bagi Allah atas limpah rahmat, bimbingan dan petunjuk-nya, sehingga penulis berhasil menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan program Sarjana Ekonomi (S.E) Jurusan Asuransi Syariah di Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, Dalam penyusunan skripsi penulis mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Puskesmas)”**.

Penulis menyadari bahwa dalam penelitian skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan serta dukungan, baik secara moril maupun material. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr.Wawan Wahyudin, M.Pd. Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah mengelola dan mengembangkan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten lebih maju.
2. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M. Si. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
3. Bapak Ikin Ainul Yakin, M.E Ketua Jurusan Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
4. Bapak Rustamunadi, S.H, M.H selaku dosen pembimbing I dan Ibu Ratu Humaemah, S. Hum, M. Si selaku dosen pembimbing II yang selalu memberikan bimbingan, arahan dan saran-saran dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Dr. Budi sudrajat, M.A.,selaku penguji I dan Bapak Trisna taufik Darmawansyah, M.E, selaku penguji II yang telah memberikan bimbingan,arahan serta saran-saran dalam penyusunan skripsi ini.
6. Kepada bapak dan Ibu staf Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama masa studi.
7. Untuk kedua orang tuaku Bapak Tajudin dan Ibu Sulastri tersayang dan tersegala-galanya bagiku, Rasa syukur tiada henti dan amat terima kasih engkau yang selalu mendukung putri kecilmu sampai di titik ini, orang tua hebat yang tidak pernah mengeluh lelahnya

menghadapi kehidupan yang fana ini, aku bangga punya orang tua yang sangat hebat yang selalu mengutamakan pendidikan untuk anak-anaknya. Sekali lagi terima kasih tiada hentinya melangitkan doa baiknya serta yang selalu memberikan dukungan dalam memperjuangkan masa depan dan kebahagiaan anak-anaknya.

8. Keluarga besar mahasiswa Asuransi Syariah angkatan 2020 yang telah berjuang bersama-sama serta motivasi dan keluarga mahasiswa Asuransi Syariah Kelas A yang telah memberikan saran dan membantu dalam penyusunan skripsi ini.
9. Terimakasih untuk Jihan Nazihah R.A S.KM yang telah membantu, membimbing, mengarahkan dan mensupport penulis sampai di titik ini, terimakasih juga untuk Alfi Tri Marhamah S.H yang selalu membantu mendo'akan mensupport penulis sampai penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik, terimakasih juga untuk Siti Khaeriyah S.E yang selalu mendengarkan keluh kesah penulis setelah bimbingan dan mau mengajarkan penulis saat menggunakan SPSS sampai penulis bisa.
10. Untuk teman-teman dan keluargaku yang tidak bisa ku sebut satu persatu terima kasih atas doa dan support sampai penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
11. Untuk diriku sendiri terimakasih sudah mau berjuang melawan badainya ujian yang dihadapi saat mengerjakan skripsi ini, mungkin banyak rasa lelah, letih, kecewa bahkan tangisan, tapi diri ini hebat mampu melawan dari cobaan demi cobaan alhamdulillah atas izin Allah semuanya berjalan dengan baik, Allah mampukan, Allah kuatkan, Allah mudahkan, dan Allah lancarkan. Sampai skripsi ini tertata dengan baik terimakasih untuk diri sendiri kamu hebat.
12. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Fahmi Rizky Alamsyach S.Pd sebagai partner spesial saya, terimakasih telah menjadi sosok pendamping segala hal, telah menjadi rumah untuk saya pulang, yang selalu mendengarkan keluh kesah saya yang selalu berusaha meluangkan waktunya untuk saya, mendukung maupun menghibur dalam keadaan sedih yang selalu memberikan semangat dalam setiap hal apa yang saya lakukan.

Akhirnya atas Ridho Allah SWT dan hanya kepada Allah penulis berserah diri dan semoga segala kebaikan dari semua pihak mendapatkan balasan dari Allah SWT dan menjadikan amal penyelamat didunia dan diakhirat. Aamiin. Penyusun berharap karya tulis ini bermanfaat bagi pembaca dan semuanya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 02 Juni 2024

Vita Fitriyani
NIM. 201430023

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	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Batasan Masalah.....	9
D. Perumusan Masalah.....	10
E. Tujuan Penelitian.....	10
F. Manfaat Penelitian.....	11
G. Sistematika Pembahasan	12
BAB II KAJIAN TEORITIS	13
A. Asuransi Kesehatan	13
B. Konsep Pelayanan	16
C. Pembahasan Jaminan Kesehatan Nasional.....	29
D. Kepuasan	40
E. Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	44
F. Kerangka Pemikiran.....	49

	G. Hipotesis	49
BAB III	METODE PENELITIAN	51
	A. Waktu dan Lokasi Penelitian	51
	B. Populasi dan Sampel.....	53
	C. Instrument Pengumpulan Data.....	54
	D. Teknik Pengumpulan Data.....	54
	E. Definisi Operasional Variabel	56
	F. Teknis Analisis Data	58
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	65
	A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	65
	B. Deskripsi Data Penelitian.....	69
	C. Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	74
	D. Uji Asumsi Klasik.....	78
	E. Pembahasan	86
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	88
	A. Kesimpulan	88
	B. Saran	89
	DAFTAR PUSTAKA	91
	LAMPIRAN-LAMPIRAN	96