

JAMA | **JURNAL MANAJEMEN EKONOMI DAN BISNIS**

Forum Operator Perguruan Tinggi Islam (FORPTI)

Volume X Nomor X, April 202X

DOI: <https://doi.org/xx.xxxx/xx.vXiX>

Analisis Pelayanan Peserta BPJS Kesehatan Di Puskesmas Cikampek Utara Kabupaten Karawang Dalam Perspektif Ekonomi Syariah

Nani Mulyani¹, Jalaludin², Ahmad Saepudin³^{1,2,3} Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Syariah (STIES) Indonesia Purwakarta
Jln. Veteran No. 150-152 Ciseureuh Purwakarta, Jawa Barat Indonesia¹nanimulyani997@gmail.com²jalaludin@sties-purwakarta.ac.id³ahmadsaepudin@sties-purwakarta.ac.id

ABSTRAK

Pengelolaan Fasilitas Kesehatan yang berbeda-beda, sehingga berpengaruh terhadap pelayanan yang dirasakan oleh peserta BPJS. Pengelolaan fasilitas kesehatan yang baik harus di barengi dengan berbagai indikator, seperti SDM mumpuni, sarana prasarana yang baik, kebijakan yang terarah, dll. Pelayanan kepesertaan BPJS Kesehatan sering kali terjadi pengabaian dibandingkan pasien umum, padahal dalam islam kualitas pelayanan tidak bisa membeda-bedakan ras, suku, agama, dan bangsa, harus sama rata. Puskesmas Cikampek Utara salah satu Faskes tingkat pertama, pelayanan yang non spesialis. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pelayanan Peserta BPJS Kesehatan Di Puskesmas Cikampek Utara Kabupaten Karawang, dan untuk mengetahui Pelayanan Peserta BPJS Kesehatan Di Puskesmas Cikampek Utara Kabupaten Karawang dalam perspektif ekonomi syariah. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah field research (penelitian lapangan) dengan metode deskriptif kualitatif. Sumber data primer dalam penelitian ini yaitu data yang diperoleh langsung oleh peneliti dari informan penelitian, seperti data hasil wawancara dan observasi yang langsung kepada pengelola dan pasien BPJS di Puskesmas Cikampek Utara. Berdasarkan hasil pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan Peserta BPJS Kesehatan Di Puskesmas Cikampek Utara Kabupaten Karawang adalah sebagai berikut: a). Terdapat 2 layanan yang tersedia di Puskesmas Cikampek Utara yakni layanan dalam ruangan dan luar ruangan, b). Semua layanan yang disediakan oleh Puskesmas Cikampek Utara bisa digunakan oleh pasien BPJS Kesehatan, c). Puskesmas Cikampek Utara tidak menyediakan rawat inap, akan tetapi melayani rujukan rawat inap, d). Puskesmas Cikampek Utara melayani layanan rawat jalan, e). Pelayanan Rawat Jalan Pasien Umum Dan BPJS Kesehatan dengan membawa kartu BPJS dan Identitas, f). Pelayanan Obat Di Puskesmas Cikampek Utara sama rata antara Pasien Umum Dan BPJS Kesehatan. Selanjutnya, Pelayanan Peserta BPJS Kesehatan Di Puskesmas Cikampek Utara Kabupaten Karawang belum sesuai dengan ekonomi syariah, karena masih ada syarat layanan BPJS kesehatan dalam konsep syariah yang belum terpenuhi, seperti pihak Puskesmas Cikampek Utara tidak menginformasikan biaya

JAMA (Jurnal Manajemen Ekonomi dan Bisnis), Volume X, Nomor X, April 20XX<https://jurnal.forpti.org/index.php/jama/>

ISSN: XXXX (Media Online), XXXXX (Media Cetak)

berobat kepada pasien BPJS kesehatan, dan pihak Puskesmas Cikampek Utara tidak menginformasikan layanan apa saja yang bisa digunakan oleh pasien BPJS kesehatan.

Kata kunci— Pelayanan, Peserta BPJS, BPJS Kesehatan, Puskesmas, Ekonomi Syariah.

ABSTRACT

Management of different health facilities, so that it affects the services felt by BPJS participants. Good health facility management must be accompanied by various indicators, such as qualified human resources, good infrastructure, directed policies, etc. BPJS Health membership services often experience neglect compared to general patients, even though in Islam the quality of service cannot discriminate against race, ethnicity, religion, and nation, it must be equal. The North Cikampek Public Health Center is one of the first-level health facilities, a non-specialist service. The purpose of this study was to determine the services of BPJS Health Participants at the North Cikampek Public Health Center, Karawang Regency, and to determine the services of BPJS Health Participants at the North Cikampek Health Center, Karawang Regency in a sharia economic perspective. The type of research used in this research is field research with qualitative descriptive methods. The primary data sources in this study are data obtained directly by researchers from research informants, such as data from interviews and direct observations to BPJS managers and patients at the North Cikampek Health Center. Based on the results of the discussion above, it can be concluded that the services of BPJS Health Participants at the North Cikampek Public Health Center, Karawang Regency are as follows: a). There are 2 services available at the North Cikampek Health Center, namely indoor and outdoor services, b). All services provided by the North Cikampek Health Center can be used by BPJS Health patients, c). The North Cikampek Public Health Center does not provide inpatient care, but serves inpatient referrals, d). North Cikampek Public Health Center serves outpatient services, e). Outpatient Services for General Patients and BPJS Health by bringing a BPJS card and Identity, f). Drug services at the North Cikampek Public Health Center are equal between general patients and BPJS Health. Furthermore, the BPJS Health Participant Services at the North Cikampek Public Health Center, Karawang Regency are not in accordance with the sharia economy, because there are still BPJS health service requirements in the sharia concept that have not been fulfilled, such as the North Cikampek Health Center not informing the medical costs to BPJS health patients, and the Cikampek Health Center Utara did not inform what services can be used by BPJS health patients.

Keywords— Services, BPJS Participants, BPJS Health, Puskesmas, Sharia Economics.

I. PENDAHULUAN

Mempunyai tubuh sehat merupakan dambaan semua orang, dan kunci utama dalam hidup (Rozi et al., 2021), tetapi di zaman sekarang banyak sekali orang yang sering mengabaikan pola hidup sehat seperti: tidak melakukan olahraga, selalu tidur diatas jam 12 malam, dan sering memakan makanan yang tidak sehat serta tidak bergizi. Akibatnya ketika kita sering mengabaikan pola hidup sehat, akan merasakan beberapa masalah yaitu: merasa badannya tidak bugar, mudah lelah, mengantuk, dan terasa pegal-pegal. Oleh sebab itu, menerapkan pola hidup sehat sangatlah penting untuk menjaga kesehatan tubuh.

Banyak sekali faktor seseorang yang tidak menerapkan pola hidup sehat diantaranya: lingkungan sosial, kurangnya edukasi dan rasa malas (Kusuma, 2019). Padahal, terdapat banyak sekali penyakit yang akan ditimbulkan jika tidak menerapkan pola hidup sehat, salah satunya yaitu: cacingan, diare, sakit gigi, stres berlebih, penyakit kulit, dan gizi yang buruk.

Akibat gangguan kesehatan tersebut, kita disarankan untuk berobat atau diperiksa ke tempat atau klinik kesehatan, supaya tubuh kita kembali sehat, dan bisa melaksanakan kegiatan rutinitas sehari-hari. Akan tetapi masyarakat kadang abai terhadap kesehatannya

JAMA (Jurnal Manajemen Ekonomi dan Bisnis), Volume X, Nomor X, Maret 20XX

<https://jurnal.forpti.org/index.php/jama/>

ISSN: XXXX (Media Online), XXXXX (Media Cetak)

sendiri, alasannya karena belum terasa efeknya terhadap badannya, atau karena tidak ada bagian tubuh yang terasa sakit, atau bahkan karena merasa tubuh sehat terus dan tidak ada gangguan kesehatan.

Salah satu lokasi atau tempat berobat kesehatan tersebut puskesmas, Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, 2019). Puskesmas adalah suatu unit pelaksana fungsional yang berfungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan, pusat pembinaan peran serta masyarakat dalam bidang kesehatan serta pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan kegiatannya secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan pada suatu masyarakat yang bertempat tinggal dalam suatu wilayah tertentu (Garing et al., 2018).

Terlepas dari statusnya sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama, Puskesmas memiliki fasilitas yang bisa diandalkan untuk melayani pasien. Puskesmas juga bisa memberikan perawatan penyakit yang memadai, meski memang tidak selengkap di rumah sakit besar. Apabila terdapat kondisi kritis atau penyakit tertentu yang perlu ditangani oleh dokter spesialis dan memerlukan fasilitas yang tidak tersedia di Puskesmas, maka Puskesmas dapat memberikan surat pengantar untuk merujuk pasien ke fasilitas kesehatan tingkat lanjut, yaitu rumah sakit. Salah satu layanan yang tersedia di puskesmas Cikampek Utara adalah layanan kesehatan untuk pasien kepesertaan BPJS Kesehatan.

Di berbagai wilayah pasien kepesertaan BPJS Kesehatan kadang mendapatkan perlakuan yang kurang baik, seperti yang terjadi di Lampung. Kronologi Pasien BPJS Kesehatan Meninggal Karena Ditelantarkan RS, Ayah Korban: Kami di Pingpong (<https://www.tribunnews.com/>, 2020). Orangtua korban Lilik Ansori mengaku tak menyangka jika putranya M Rezky Mediansori (21) mendapatkan pelayanan yang buruk dari rumah sakit lantaran menggunakan BPJS Kesehatan. Padahal, kata Lilik Ansori, BPJS Kesehatan keluarganya bayar secara mandiri setiap bulan alias tidak ditanggung oleh pemerintah. Seperti diketahui, M Rezky Mediansori (21) pasien BPJS Kesehatan kelas 3 meninggal dunia di selasar depan ruang rawat penyakit dalam Rumah Sakit Abdul Moeloek (RSAM) Lampung pada Senin (10/2/2020) sekitar pukul 15.00 WIB.

Kasus berikutnya dari Jombang, tentang Kata BPJS Kesehatan soal Kasus Ibu Lahiran Normal-Tak Caesar di RSUD Jombang (Widiyana, 2022). DPRD Jombang telah menggelar hearing perkara RSUD Jombang paksa ibu lahiran normal berujung bayi meninggal. Pada hearing tersebut, keluarga pasien bernama Rohma Roudotul Jannah mempertanyakan soal rumah sakit yang tidak mau melakukan operasi caesar. Mereka juga menyinggung soal status pasien sebagai peserta BPJS Kesehatan Kelas 3. Merespons pertanyaan itu, Deputi Direksi BPJS Kesehatan Wilayah Jatim I Made Puja Yasa menjelaskan bahwa tidak ada pembeda kelas untuk persyaratan klaim.

Dari dua kasus diatas dapat dijelaskan bahwa pelayanan kesehatan peserta BPJS Kesehatan walaupun secara aturan tidak ada perbedaan dengan pasien pada umumnya, akan tetapi dilapangan masih banyak temuan kasus-kasus lainnya yang membedakan layanan antara pasien umum dan BPJS Kesehatan. Akan tetapi pelayanan kesehatan yang

JAMA (Jurnal Manajemen Ekonomi dan Bisnis), Volume X, Nomor X, April 20XX

<https://jurnal.forpti.org/index.php/jama/>

ISSN: XXXX (Media Online), XXXXX (Media Cetak)

implementasikan oleh puskesmas Cikampek Utara terhadap pasien BPJS Kesehatan ini, perlu dilakukan observasi yang mendalam supaya meminimalisir berbagai kemungkinan terjadi hilangnya nyawa pasien akibat kurang tepat atau salah penanganan terhadap pasien.

Selain itu, kadang ditemukan juga oknum-oknum yang memainkan jalur pelayanan kesehatan melalui jalur calo, jika pesan ruang inap ke receptionis penuh, tetapi saat pesan melalui calo tiba-tiba terdapat ruang rawat inap yang kosong. Hal ini mungkin jarang terjadi di puskesmas, hanya terjadi di rumah sakit pada umumnya. Akan tetapi berbagai antisipasi dan mengelola berbagai kemungkinan oknum calo terjadi pada puskesmas sangat penting, supaya pasien mendapatkan kebebasan layanan khususnya bagi para pasien BPJS Kesehatan, apalagi pasien BPJS Kesehatan kelas 3 hampir rata-rata orang yang kurang mampu.

Penelitian tentang Pelayanan Peserta BPJS Kesehatan Di Puskesmas Dalam Perspektif Ekonomi Syariah sudah banyak dilakukan penelitian oleh peneliti sebelumnya, akan tetapi penelitian tetap mempunyai berbagai perbedaan dengan peneliti sebelumnya. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Mochamad Edris, dan Dina Lusianti, dengan judul penelitian tentang analisis operasional bpjs kesehatan terhadap prinsip ekonomi Syariah (Edris & Lusianti, 2016). Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian saat ini, penelitian terdahulu membahas atau mengkaji pelayanan yang di berikan BPJS Kesehatan terhadap pasien atau peserta iuran BPJS Kesehatan. sedangkan penelitian saat ini mengkaji dan observasi pelayanan yang diberikan faskes pertama puskesmas terhadap pasien BPJS kesehatan di puskesmas Cikampek Utara.

Selanjutnya penelitian dilakukan oleh Kiki Erika, Rina Nurhayati, dan Moch. Cahyo Sucipto, dengan judul penelitian tentang Kajian Ekonomi Syariah Dalam Pelaksanaan Asuransi Jaminan Kesehatan Pada Faskes Pertama Layanan BPJS Puskesmas Palasari Subang (Kiki Erika et al., 2020). Penelitian tersebut walaupun sama-sama di puskesmas, akan tetapi lokasi puskesmas penelitian terdahulu di Puskesmas Palasari Subang, sedangkan penelitian saat ini di Puskesmas Cikampek Utara.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti perlu melakukan observasi lebih mendalam tentang layanan kesehatan kepada pasien BPJS kesehatan dengan judul penelitian **“Analisis Pelayanan Peserta BPJS Kesehatan Di Puskesmas Cikampek Utara Kabupaten Karawang Dalam Perspektif Ekonomi Syariah”**.

Berdasarkan uraian uraian diatas, maka tujuan penelitian ini untuk mengetahui Pelayanan Peserta BPJS Kesehatan Di Puskesmas Cikampek Utara Kabupaten Karawang, dan untuk mengetahui Pelayanan Peserta BPJS Kesehatan Di Puskesmas Cikampek Utara Kabupaten Karawang Dalam Perspektif Ekonomi Syariah.

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Pelayanan

1. Pengertian

Kualitas atau mutu pelayanan adalah suatu penelitian terhadap suatu pelayanan kebutuhan konsumen sesuai dengan ilmu pengetahuan yang sudah diaplikasikan dalam bentuk pelayanan (Sesrianty et al., 2019). Arti kualitas menurut para ahli menyebutkan kualitas pelayanan merupakan pengawasan yang berhubungan dengan kegiatan yang diatur atau dipantau dalam pelayanan berdasarkan kebutuhan atau pandangan konsumen.

JAMA (Jurnal Manajemen Ekonomi dan Bisnis), Volume X, Nomor X, Maret 20XX

<https://jurnal.forpti.org/index.php/jama/>

ISSN: XXXX (Media Online), XXXXX (Media Cetak)

Menurut Sulisty, kualitas pelayanan adalah tingkat kesempatan pelayanan, yang disatu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pelanggan sesuai dengan kepuasan rata-rata penduduk, serta dilain pihak tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik yang telah ditetapkan (Putri et al., 2013). Kualitas pelayanan kesehatan adalah tingkat kesempatan pelayanan kesehatan, yang disatu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan kepuasan rata-rata penduduk, serta dilain pihak tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik yang telah ditetapkan (Putri et al., 2013).

Kualitas atau mutu pelayanan kesehatan adalah derajat dipenuhinya kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap asuhan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi yang baik dengan pemanfaat sumber daya secara wajar, efisien, dan efektif dalam keterbatasan kemampuan pemerintah dalam masyarakat, serta diselenggarakan secara aman dan memuaskan pelanggan sesuai dengan norma dan etika yang baik (Mundung et al., 2019).

Tjiptono menyatakan kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan mampu dan sesuai dengan ekspektasi pelanggan (Kristiana, 2017). Jayaramane mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan yang tinggi akan mengakibatkan kepuasan pelanggan yang lebih baik yang selanjutnya berimbas pada tingkat pendapatan di masa depan (Adawia, 2022). Untuk itu banyak perusahaan berusaha memiliki kualitas pelayanan yang unggul untuk bisa menjadi pemimpin dalam persaingan pasar yang semakin ketat.

Menurut Assauri kualitas merupakan inti kelangsungan hidup sebuah lembaga (Latte & Rina Sumiarni, 2021). Gerakan revolusi mutu melalui pendekatan manajemen mutu terpadu menjadi tuntutan yang tidak boleh diabaikan jika suatu lembaga ingin hidup dan berkembang. Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa/layanan untuk selalu memanjakan konsumen/pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik. Para pelanggan akan mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya.

Menurut Immas dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa dimensi keandalan dalam kategori baik, dimensi daya tanggap dalam kategori baik, dimensi jaminan rumah sakit dalam kategori baik, dimensi empati dalam kategori baik, dimensi berwujud dalam kategori baik (Sembiring et al., 2019).

Berdasarkan uraian pengertian diatas, peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat pelayanan yang diberikan mampu menciptakan kepuasan bagi penerima manfaat layanan tersebut. Sedangkan kualitas layanan kesehatan merupakan derajat kebutuhan masyarakat terhadap asuhan kesehatan yang dapat menciptakan kepuasan bagi pasien atau masyarakat sesuai dengan norma dan etika yang baik.

2. Pengukuran Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan kesehatan adalah produk lahir dari interaksi dan ketergantungan yang rumit antara komponen-komponen atau aspek manajemen yang menyatu menjadi sebuah sistem. Menurut Nursalam kualitas pelayanan dapat diukur menggunakan tiga variabel (R. Dewi, 2017):

- a. *Input* adalah segala sumber yang ada yang diperlukan untuk melaksanakan kegiatan seperti tenaga, dana, obat fasilitas peralatan, teknologi, organisasi dan informasi.
- b. Proses adalah interaksi profesional antara pemberi pelayanan dengan konsumen (pasien dan masyarakat). Setiap tindakan korektif dibuat dan meminimalkan resiko terulangnya keluhan atau ketidakpuasan pada pasien lainnya.
- c. *Output* adalah hasil pelayanan kesehatan atau pelayanan keperawatan, yaitu berupa perubahan yang terjadi pada konsumen termasuk kepuasan dari pasien.

3. Penilaian Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman bahwa konsep kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh lima unsur yang biasa dikenal dengan istilah kualitas pelayanan "RATER" (*Responsiveness, Assurance, Tangible, Empathy, dan Reliability*) (Setiawan et al., 2019). Lebih jelasnya dapat diuraikan mengenai bentuk-bentuk aplikasi kualitas pelayanan dengan menerapkan konsep "RATER" yang dikemukakan oleh Parasuraman sebagai berikut (Bahari, 2020):

- a. *Responsiveness* (Ketanggapan): Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas
- b. *Assurance* (Jaminan dan kapasitas): Pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.
- c. *Tangible* (Bukti fisik): Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya. Hal ini meliputi fasilitas fisik seperti gedung, gudang, dan lain-lain.
- d. *Empathy* (Perhatian): Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.
- e. *Reliability* (Keandalan): Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang semua untuk pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.

B. BPJS Kesehatan

1. Pengertian

Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial kesehatan atau yang dikenal dengan BPJS kesehatan merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan (Permenkes Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada JKN, 2013). Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) merupakan badan hukum publik yang diciptakan guna melaksanakan program jaminan sosial. Berdasarkan uraian diatas Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial atau yang dikenal dengan BPJS merupakan badan hukum yang dibentuk pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan sosial bagi masyarakat.

2. Macam-Macam Peserta BPJS

Sebagaimana disebutkan dalam peraturan BPJS nomor 1 tahun 2014 tentang penyelenggaraan jaminan kesehatan pasal 4, peserta BPJS kesehatan terdiri atas peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) jaminan kesehatan dan peserta bukan PBI jaminan kesehatan (Permenkes Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada JKN, 2013).

a. Peserta PBI

PBI (Penerima Bantuan Iuran) adalah peserta jaminan kesehatan bagi fakir miskin dan orang tidak mampu sebagaimana diamanatkan UU SJSN yang iurannya dibiayai pemerintah sebagai peserta Jaminan Kesehatan (Salim, 2020). Peserta PBI adalah fakir miskin yang telah ditetapkan oleh pemerintah dan diatur melalui peraturan pemerintah

b. Peserta Non PBI

Non PBI (Bukan Penerima Bantuan Iuran) terdiri dari (Rattu et al., 2015):

- 1) Pekerja penerima upah dan anggota keluarganya termasuk warga negara asing yang bekerja di Indonesia paling singkat 6 (enam) bulan dan anggota keluarganya terdaftar sebagai pegawai Negeri Sipil, Anggota TNI, Anggota Polri, Pejabat Negara, Pegawai Pemerintah Non-Pegawai Negeri, Pegawai Swasta dan Pekerja yang tidak termasuk yang disebut diatas yang menerima upah.
- 2) Pekerja penerima upah dan anggota keluarganya termasuk warga negara asing yang bekerja di Indonesia paling singkat 6 (enam) bulan dan anggota keluarganya terdiri atas pekerja diluar hubungan dan pekerjaan atau kerja mandiri dan pekerja yang tidak termasuk pekerja di luar hubungan kerja yang bukan penerima upah. Bukan pekerja dan anggota keluarganya terdiri dari investor, pemberi kerja, penerima pensiun, veteran, perintis kemerdekaan, janda, duda, atau anak yatim piatu dari veteran atau perintis kemerdekaan dan bukan pekerja yang disebutkan diatas yang mampu membayar iuran.
- 3) Jenis-jenis program BPJS (R. D. C. Dewi, 2021)
 - a) Jaminan Hari Tua (JHT)

JAMA (Jurnal Manajemen Ekonomi dan Bisnis), Volume X, Nomor X, April 20XX

<https://jurnal.forpti.org/index.php/jama/>

ISSN: XXXX (Media Online), XXXXX (Media Cetak)

- b) Jaminan Kematian (JK)
 - c) Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK)
 - d) Jaminan Pensiun (JP)
- 4) Hak dan kewajiban peserta
- Dalam Kementerian RI dijelaskan terdapat dua hak dan kewajiban bagi peserta antara lain:
- a) Setiap peserta BPJS mempunyai hak untuk mendapat identitas peserta, mendapatkan nomor *Virtual Account*, memilih fasilitas kesehatan yang bekerjasama dengan BPJS kesehatan, menyampaikan pengaduan kepada fasilitas kesehatan atau BPJS kesehatan yang bekerja sama.
 - b) Setiap peserta BPJS kesehatan diwajibkan membayar iuran, melaporkan perubahan data kepesertaan dan melaporkan kerusakan atau kartu identitas peserta jaminan kesehatan.
- 5) Iuran Kepesertaan Jaminan Kesehatan
- Iuran kepesertaan jaminan kesehatan wajib dibayarkan oleh setiap peserta program jaminan kesehatan paling lambat tanggal 10 setiap bulannya pada Bank yang telah bekerjasama dengan BPJS kesehatan (PerPres Nomor 12 Tahun 2013 Tentang Jaminan Kesehatan, 2013). Besaran iuran jaminan kesehatan bagi peserta jaminan kesehatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan ketentuan iuran sebagai berikut :
- a) Bagi peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI), jaminan kesehatan iuran dibayarkan oleh pemerintah.
 - b) Iuran bagi peserta pekerja penerima upah yang bekerja pada lembaga pemerintah terdiri dari pegawai Negeri Sipil, Anggota TNI, Anggota Polri, Pejabat Negara, dan Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri sebesar 5% dari gaji atau upah per bulan dengan ketentuan: 3% (tiga persen), dibayar oleh pemberi kerja dan 2% (dua persen) dibayar oleh peserta.
 - c) Iuran bagi peserta pekerja penerima upah yang bekerja di BUMN, BUMD dan swasta sebesar 4,5 % (empat koma lima persen) dari gaji atau upah per bulan dengan ketentuan 4% (empat persen) dibayar oleh pemberi kerja dan 0,5% (nol koma limapersen) dibayar oleh peserta.
 - d) Iuran untuk keluarga tambahan pekerja penerima upah yang terdiri dari anak ke 4 dan seterusnya, ayah, ibu, dan mertua, besaran iuran yang harus dibayar sebesar 1% (satu persen) dari gaji yang diperoleh per bulan, dibayar oleh pekerja penerima upah.
 - e) Iuran bagi kerabat lain dari penerima upah (seperti saudara kandung atau ipar, asisten rumah tangga), peserta pekerja bukan penerima upah serta iuran peserta bukan iuran peserta4 bukan pekerja adalah Rp 25.500,- (dua puluh lima

ribu lima ratus rupiah) per bulan dengan manfaat pelayanan di ruang perawatan kelas II, Rp 59.500 (lima puluh sembilan ribu lima ratus rupiah) per bulan dengan manfaat pelayanan di ruang pelayanan kelas I.

- f) Iuran jaminan kesehatan bagi Veteran, Perintis kemerdekaan, dan janda, duda, atau anak yatim piatu dari Veteran atau Perintis kemerdekaan, iuran ditetapkan sebesar 5% (lima persen) dari 45% (empat puluh lima persen) gaji pokok pegawai Negeri Sipil golongan III/a dengan masa kerja 14 (empat belas) tahun per bulan, dibiayai oleh pemerintah.
 - g) Pembayaran iuran paling lambat pada tanggal 10 setiap bulan.
- 6) Denda keterlambatan pembayaran iuran
- Terdapat denda apabila terdapat keterlambatan pembayaran iuran (Kharismaputra, 2017):
- a) Keterlambatan pembayaran iuran oleh pemberi kerja selain penyelenggara Negara untuk peserta pekerja penerima upah dikenakan denda administratif sebesar 2% per bulan dari total iuran tertunggak paling banyak untuk waktu 3 bulan, yang dibayarkan bersamaan dengan total iuran yang tertunggak oleh pemberi kerja.
 - b) Keterlambatan pembayaran iuran untuk peserta pekerja bukan penerima upah dan peserta bukan pekerja dikenakan denda keterlambatan sebanyak 2% perbulan dari total iuran yang tertunggak paling banyak untuk waktu bulan yang dibayarkan bersamaan dengan total iuran.

C. Pelayanan Kesehatan Dalam Perspektif Ekonomi Syariah

1. Pengertian Dalam BPJS Kesehatan Syariah

Berikut ini terdapat beberapa pengertian yang terlibat dalam pedoman penyelenggaraan BPJS kesehatan berdasarkan prinsip Syariah (Fatwa DSN-MUI Nomor 98 Tahun 2015 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan Syariah, 2015):

- a. Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan adalah cara penyelenggaraan perlindungan sosial di bidang kesehatan untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak di bidang kesehatan;
- b. BPJS-Kesehatan adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan programjaminan sosial di bidang kesehatan;
- c. Peserta-Individu adalah setiap orang yang membayar iuran, baik membayar sendiri, dibayarkan sebagian atau seluruhnya oleh pemberi kerja, ataupun dibayarkan oleh Negara, guna mengikuti program jaminan sosial kesehatan sesuai peraturan perundangundangan yang berlaku;
- d. Peserta-Kolektif adalah keseluruhan Peserta Individu yang terhimpun dalam kumpulan peserta jaminan sosial kesehatan;

JAMA (Jurnal Manajemen Ekonomi dan Bisnis), Volume X, Nomor X, April 20XX

<https://jurnal.forpti.org/index.php/jama/>

ISSN: XXXX (Media Online), XXXXX (Media Cetak)

- e. Pemberi Kerja adalah orang perseorangan, pengusaha, badan usaha, atau badan lainnya yang mempekerjakan tenaga kerja atau penyelenggara negara yang mempekerjakan pegawai negeri dengan membayar gaji, upah, atau imbalan dalam bentuk lainnya;
- f. Pekerja adalah setiap orang yang bekerja dengan menerima gaji, upah, atau imbalan dalam bentuk lain;
- g. Iuran adalah sejumlah uang yang dibayar secara teratur oleh Peserta, pemberi kerja, dan/atau Pemerintah;
- h. Bantuan iuran adalah iuran yang dibayar oleh Pemerintah bagi fakir miskin dan orang tidak mampu sebagai Peserta program Jaminan Sosial;
- i. Manfaat adalah faedah jaminan sosial yang menjadi hak peserta dan/atau anggota keluarganya;
- j. Fasilitas Kesehatan (Faskes) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan perorangan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan Pemerintah atau masyarakat;
- k. Akad Ijarah adalah akad antara BPJS Kesehatan sebagai wakil Peserta Kolektif dengan Faskes untuk melakukan pelayanan kesehatan;
- l. Akad *Wakalah* atau *Wakalah bi al-Ujrah* adalah akad antara Peserta-Kolektif dengan BPJS kesehatan untuk kegiatan administrasi dan kegiatan lainnya yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah;
- m. Akad *Kafalah* adalah akad antara BPJS Kesehatan dengan Peserta Kolektif untuk menanggulangi Dana Jaminan Sosial Kesehatan yang bernilai negatif;
- n. Zholm adalah sesuatu yang mengandung unsur ketidakadilan, ketidakseimbangan, dan merugikan pihak lain; dan
- o. Lalai adalah meninggalkan perbuatan yang harusnya dilakukan (*ifrath/ta'addi*), atau melakukan perbuatan yang seharusnya tidak dilakukan (*tafrith/taqshir*).

2. Syarat Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Fatwa DSN-MUI No. 98

Syarat pelayanan dalam pedoman penyelenggaraan BPJS kesehatan berdasarkan prinsip Syariah adalah sebagai berikut (Fatwa DSN-MUI Nomor 98 Tahun 2015 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan Syariah, 2015):

- a. BPJS Kesehatan harus memberikan kemudahan bagi semua peserta BPJS di seluruh wilayah Indonesia untuk mendapatkan pelayanan yang baik sesuai dengan hak mereka;
- b. BPJS Kesehatan sebagai wakil Peserta-Kolektif wajib memberikan informasi yang jelas kepada Peserta Individu terkait jumlah iuran dan manfaat atau cakupan layanan fasilitas kesehatan yang ditanggung (jenis layanan, tingkat layanan, tenaga medis, penunjang diagnostik, obat, bentuk-bentuk terapi, dan biaya-biaya layanan kesehatan lainnya);

JAMA (Jurnal Manajemen Ekonomi dan Bisnis), Volume X, Nomor X, Maret 20XX

<https://jurnal.forpti.org/index.php/jama/>

ISSN: XXXX (Media Online), XXXXX (Media Cetak)

- c. BPJS Kesehatan sebagai wakil Peserta-Kolektif wajib bertanggung-jawab untuk mengupayakan agar besaran pembayaran imbalan dan membayarnya kepada fasilitas layanan kesehatan (Faskes) melalui sistem yang adil dan transparan;
- d. BPJS Kesehatan wajib menunaikan kewajibannya dengan baik kepada Faskes sesuai perjanjian;
- e. Faskes wajib memberikan layanan kesehatan kepada Peserta Individu sesuai prinsip-prinsip Syariah, serta peraturan perundang-undangan yang berlaku; wajib menolong pasien dan dilarang menolak dan/atau mengabaikannya;
- f. Faskes/Rumah Sakit wajib memberikan imbal jasa yang berasal dari BPJS Kesehatan kepada para dokter dan paramedik serta semua unsur di dalam Faskes sesuai dengan prinsip keadilan dan prinsip-prinsip syariah serta peraturan perundang-undangan yang berlaku.

D. Perbandingan Penelitian Terdahulu

Penelitian tentang pelayanan peserta BPJS kesehatan di puskesmas dalam perspektif ekonomi Syariah sudah banyak dilakukan oleh peneliti sebelumnya, akan tetapi penelitian tetap memiliki berbagai perbedaan dengan penelitian sebelumnya, seperti penelitian yang dilakukan oleh Mochamad Edris, dan Dina Lusianti, dengan judul penelitian tentang Analisis Operasional BPJS Kesehatan Terhadap Prinsip Ekonomi Syariah (Edris & Lusianti, 2016). Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini, *pertama*, objek kajian penelitian terdahulu mengkaji Operasional BPJS Kesehatan Terhadap Prinsip Ekonomi Syariah, sedangkan pada penelitian saat ini mengkaji tentang pelayanan peserta BPJS kesehatan di puskesmas dalam perspektif ekonomi syariah. *Kedua*, lokasi penelitian terdahulu di kantor BPJS Kesehatan Cabang Pati, sedangkan penelitian saat ini berlokasi di Puskesmas Cikampek Utara kabupaten Karawang. *Ketiga*, tahun penelitian terdahulu tahun 2015, sedangkan pada penelitian ini tahun 2022. *Keempat*, teori yang digunakan penelitian terdahulu menggunakan teori peraturan perundang-undangan mengenai program JKN, BPJS Kesehatan dan konsep asuransi syariah, sedangkan penelitian saat ini menggunakan teori pelayanan, BPJS kesehatan dan fatwa DSN-MUI no. 98 tentang Pedoman Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan Syariah.

Selanjutnya penelitian dilakukan oleh Kiki Erika, Rina Nurhayati, dan Moch. Cahyo Sucipto, dengan judul penelitian tentang Kajian Ekonomi Syariah Dalam Pelaksanaan Asuransi Jaminan Kesehatan Pada Faskes Pertama Layanan BPJS Puskesmas Palasari Subang (Kiki Erika et al., 2020). Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini, *pertama*, objek kajian penelitian terdahulu mengkaji Kajian Ekonomi Syariah Dalam Pelaksanaan Asuransi Jaminan Kesehatan Pada Faskes Pertama Layanan BPJS Puskesmas, sedangkan pada penelitian saat ini mengkaji tentang pelayanan peserta BPJS kesehatan di puskesmas dalam perspektif ekonomi syariah. *Kedua*, lokasi penelitian terdahulu di Puskesmas Palasari Subang, sedangkan penelitian saat ini berlokasi di Puskesmas Cikampek Utara kabupaten Karawang. *Ketiga*, tahun penelitian terdahulu tahun 2020, sedangkan pada penelitian ini

tahun 2022. *Keempat*, teori yang digunakan penelitian terdahulu menggunakan teori asuransi Syariah, dan BPJS Syariah, sedangkan penelitian saat ini menggunakan teori pelayanan, BPJS kesehatan dan fatwa DSN-MUI no. 98 tentang Pedoman Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan Syariah.

Berikutnya penelitian dilakukan oleh Navida Azizah, dengan judul penelitian tentang Layanan Kartu Indonesia Sehat (KIS) Perspektif Masalah (Azizah, 2021). Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini, *pertama*, objek kajian penelitian terdahulu mengkaji Layanan Kartu Indonesia Sehat (KIS) Perspektif Masalah, sedangkan pada penelitian saat ini mengkaji tentang pelayanan peserta BPJS kesehatan di puskesmas dalam perspektif ekonomi syariah. *Kedua*, lokasi penelitian terdahulu di Desa Tanjunggunung, Kecamatan Peterongan, Kabupaten Jombang, sedangkan penelitian saat ini berlokasi di Puskesmas Cikampek Utara kabupaten Karawang. *Ketiga*, tahun penelitian terdahulu tahun 2021, sedangkan pada penelitian ini tahun 2022. *Keempat*, teori yang digunakan penelitian terdahulu menggunakan teori kartu sehat, teori al-mashlahah, sedangkan penelitian saat ini menggunakan teori pelayanan, BPJS kesehatan dan fatwa DSN-MUI no. 98 tentang Pedoman Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan Syariah. *Kelima*, metode penelitian terdahulu menggunakan penelitian yuridis empiris dengan pendekatan yuridis sosiologis, sedangkan metode yang digunakan pada penelitian ini menggunakan kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Untuk lebih ringkasnya perbandingan penelitian terdahulu pada saat ini bisa disimak pada tabel dibawah ini:

III. METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan penulis adalah dengan metode penelitian kualitatif. Penelitian lapangan disebut juga *field research*, yaitu peneliti mencari data secara langsung kelapangan dengan melihat dari dekat objek yang diteliti yang kemudian di padukan juga dengan *library research* yaitu dengan membaca buku-buku, literasi, jurnal yang berhubungan dengan teori layanan BPJS kesehatan dalam perspektif ekonomi syariah. Objek pada penelitian ini yaitu pasien BPJS kesehatan dan perawat di Puskesmas Cikampek Utara. Data primer yang penulis dapatkan dari lokasi penelitian yaitu seperti hasil wawancara, dokumentasi foto, dan objek atau barang yang dijadikan penelitian, melalui wawancara kepada perawat dan pasien Puskesmas Cikampek Utara. Data sekunder digunakan untuk mendukung informasi primer yang telah diperoleh yaitu dari bahan pustaka, *literature*, penelitian terdahulu, buku, dan lain sebagainya (Anggito & Setiawan, 2018).

Dalam penelitian ini data yang didapatkan oleh peneliti hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi diurutkan dan dikategorikan sesuai dengan rumusan penelitian yang peneliti angkat pada bagian rumusan penelitian. Sehingga hasil atau kesimpulan penelitian bisa tercapai dengan jelas. Selain itu, peneliti menggunakan tiga kategori narasumber yang berbeda-beda, yaitu: Pengelola Puskesmas Cikampek Utara, Pasien Faskes Pertama di Puskesmas Cikampek Utara, dan Tokoh Ulama Setempat yang paham dan mengerti dengan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan layan obat terhadap pasien BPJS Kesehatan dalam perspektif Ekonomi Syariah.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pelayanan Peserta BPJS Kesehatan Di Puskesmas Cikampek Utara Kabupaten Karawang

Pelayanan (*customer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi (Kasmir, 2010). Dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang) (Tim Penyusun, 1990, p. 415). Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.

Menurut R.A Supriyono pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan (Hasibuan, 2005). Sedangkan definisi yang lain menyatakan bahwa pelayanan atau service adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik. Jadi pelayanan pasien BPJS merupakan serangkaian kegiatan dalam memenuhi keinginan, kebutuhan, dan harapan pasien BPJS dalam menjaga kesehatan tubuhnya.

Tabel 4. 1

Layanan Pasien BPJS Kesehatan Di Puskesmas Cikampek Utara

Indikator	Layanan Pasien BPJS Kesehatan Di Puskesmas Cikampek Utara
Pelayanan Peserta BPJS Kesehatan Di Puskesmas Cikampek Utara	a. Terdapat layanan dalam dan luar ruangan yang tersedia di Puskesmas Cikampek Utara
	b. Semua Layanan Yang Disediakan Oleh Puskesmas Cikampek Utara Bisa Digunakan Oleh Pasien BPJS Kesehatan
	c. Puskesmas Cikampek Utara Tidak Menyediakan Rawat Inap
	d. Cara Mendapatkan Layanan Rujukan Rawat Inap Bagi Pasien BPJS
	e. Puskesmas Cikampek Utara Terdapat Layanan Rawat Jalan
	f. Cara Mendapatkan Fasilitas Rawat Jalan Bagi Peserta BPJS Kesehatan
	g. Pelayanan Rawat Jalan Pasien Umum Dan BPJS Kesehatan
	h. Pelayanan Obat Di Puskesmas Cikampek Utara

Indikator	Layanan Pasien BPJS Kesehatan Di Puskesmas Cikampek Utara
	i. Layanan Obat Pasien Umum Dan BPJS Kesehatan Sama

Berdasarkan tabel 4.1 diatas tentang layanan pasien BPJS kesehatan di Puskesmas Cikampek Utara adalah sebagai berikut:

1. Terdapat Layanan Dalam Dan Luar Ruangan Yang Tersedia Di Puskesmas Cikampek Utara

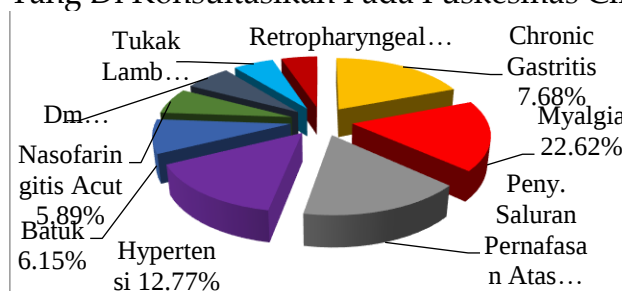
Puskesmas Cikampek Utara memiliki 2 layanan yang tersedia, yakni layanan dalam ruangan dan layanan luar ruangan. Layanan dalam ruangan digunakan sebagai layanan upaya kesehatan perorangan atau individu yang datang langsung ke Puskesmas Cikampek Utara, sedangkan layanan luar ruangan digunakan sebagai layanan upaya kesehatan masyarakat secara masal melalui berbagai kegiatan penyuluhan. Sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan Kepala Sub Bagian Tata Usaha sekaligus sebagai Wakil Kepala Puskesmas Cikampek Utara:

"Layanan 2 Bentuk Yaitu Pelayanan Dalam Gedung Dan Luar Gedung. Pelayanan Dalam Gedung Itu Disebut Pelayanan Upaya Kesehatan Perorangan, Luar Gedung Itu Seperti Upaya Pelayanan Kesehatan Masyarakat" (Usep, 2022).

Layanan dalam ruangan meliputi kegiatan konsultasi penyakit, konseling gizi, dan klinik sanitasi. Berdasarkan hasil observasi peneliti mendapatkan data konsultasi penyakit pada tahun 2021 sebagai berikut:

Diagram 4. 1

10 Besar Penyakit Yang Di Konsultasikan Pada Puskesmas Cikampek Utara 2021

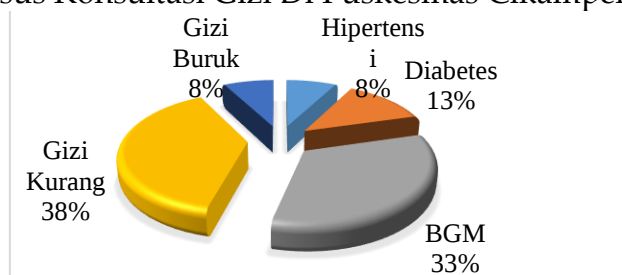


Sumber : Hasil Observasi Peneliti

Berdasarkan Diagram 4.1 tentang 10 besar penyakit yang di konsultasikan pada Puskesmas Cikampek Utara terlihat bahwa penyakit Myalgia adalah penyakit terbanyak dan yang sedikit adalah penyakit Demam yang tidak diketahui penyebabnya pada wilayah kerja Puskesmas Cikampek Utara.

Diagram 4. 2

Jumlah Kasus Konsultasi Gizi Di Puskesmas Cikampek Utara 2021



Sumber : Hasil Observasi Peneliti

JAMA (Jurnal Manajemen Ekonomi dan Bisnis), Volume X, Nomor X, Maret 20XX

<https://jurnal.forpti.org/index.php/jama/>

ISSN: XXXX (Media Online), XXXXX (Media Cetak)

Berdasarkan Diagram 4.2 tentang jumlah kasus konsultasi gizi di Puskesmas Cikampek Utara 2021 terlihat bahwa konsultasi terbanyak pada Klinik gizi adalah penyakit Gizi Kurang dan yang paling sedikit penyakit Gizi Buruk. Untuk kedepannya perlu peningkatan lagi kunjungan Klinik gizi ini dengan membuat jadwal kunjungan pasien untuk dokter yang ada di BP agar merujuk pasien ke bagian pojok gizi.

2. Semua Layanan Yang Disediakan Oleh Puskesmas Cikampek Utara Bisa Digunakan Oleh Pasien BPJS Kesehatan

Hal ini sebagai bukti bahwa layanan yang diberikan Puskesmas Cikampek Utara tidak membedakan jenis pasien yang ingin berobat, semua layanan Puskesmas Cikampek Utara seperti suntik KB, KIA pelayanan IFA, ibu hamil, anak-anak dan balita, dll. Sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan Kepala UPTD Puskesmas Cikampek Utara sebagai berikut:

"Semua pasien BPJS Kesehatan bisa mengakses semua layanan seperti Suntik KB, KIA pelayanan IFA, ibu hamil, anak-anak dan balita. Untuk semua pelayanan pasien BPJS otomatis akan dapat free seluruhnya"(Marlina, 2022).

Selain itu, diperkuat juga oleh salah satu pasien BPJS Kesehatan yang fasilitas kesehatan pertamanya di Puskesmas Cikampek Utara sebagai berikut:

"Saya tidak pernah mendapatkan pembeda layanan, karena pelayanan Puskesmas Cikampek Utara bagus"(Indiyani, 2022).

3. Puskesmas Cikampek Utara Tidak Menyediakan Rawat Inap

Puskesmas Cikampek Utara tidak menyediakan rawat inap, akan tetapi melayani pemberian rujukan rawat inap ke Rumah Sakit. Karena Puskesmas Cikampek Utara bukan penyedia rawat inap, hanya rawat jalan, tidak ada fasilitas ruang rawatan. Di kabupaten karawang tipe Puskesmas tanpa ada rawat inap dan persalinan, karena di karawang sudah ada tipe masing-masing berdasarkan kebijakan dari pemerintah kabupaten Karawang.

Akan tetapi pasien BPJS kesehatan yang menginginkan rawat inap bisa menggunakan layanan rujukan ke rumah sakit dengan melalui berbagai tahapan, salah satunya selama penyakit masih bisa di konsultasikan dan dilayani oleh Puskesmas Cikampek Utara, maka pasien BPJS kesehatan tidak bisa mendapatkan rujukan. Tetapi jika penyakit sudah berulang-ulang konsultasi dengan Puskesmas Cikampek Utara tidak kunjung pulih, maka pasien BPJS kesehatan bisa diberikan rujukan ke rumah sakit sesuai spesialis yang diinginkan. Sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan Kepala Sub Bagian Tata Usaha sekaligus sebagai Wakil Kepala Puskesmas Cikampek Utara:

"Karena memang puskesmas kita itu yang pertama kriteria puskesmas bukan ranap, hanya rajal. tidak ada fasilitas ruang rawatan. untuk peserta BPJS diberikan rujukan"(Usep, 2022).

4. Cara Mendapatkan Layanan Rujukan Rawat Inap Bagi Pasien BPJS

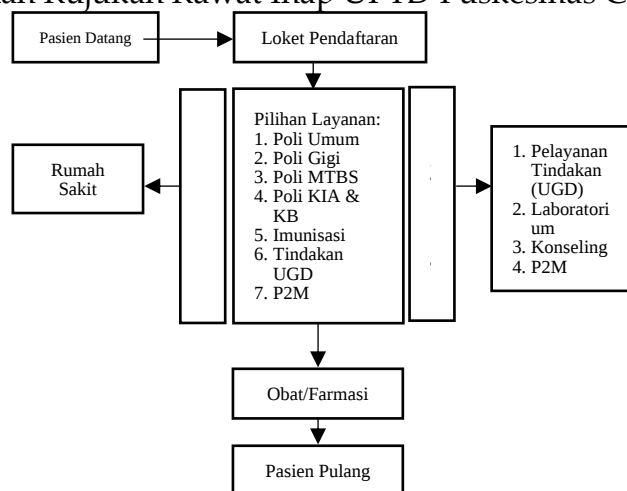
Rujukan rawat inap tidak bisa sembarangan di dapatkan oleh Pasien BPJS kesehatan, salah satu syarat mendapatkan rujukan Pasien BPJS kesehatan harus berkunjung/ berobat minimal satu kali ke fasilitas kesehatan pertama (Fakses Pertama). Selain itu, selama

penyakin Pasien BPJS kesehatan masih bisa dilayani dan ditangani oleh Puskesmas Cikampek Utara, maka rujukan Pasien BPJS kesehatan tidak bisa didapatkan, termasuk rujukan rawat inap. Berdasarkan hasil observasi peneliti Pasien BPJS kesehatan bisa mendapatkan rujukan rawat inap selain syarat yang sudah dijelaskan distas, Pasien BPJS kesehatan tinggal membawa kartu BPJS kesehatan dan kartu kunjungan. Hal ini sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan Kepala Sub Bagian Tata Usaha sekaligus sebagai Wakil Kepala Puskesmas Cikampek Utara:

“Cara mendapatkan layanan rujukan rawat inap pasien BPJS tinggal membawa Kartu BPJS dan Kartu Kunjungan” (Usep, 2022).

Bagan 4.1

Alur Pelayanan Rujukan Rawat Inap UPTD Puskesmas Cikampek Utara



Berdasarkan bagan 4.1 diatas tentang alur pelayanan rujukan rawat inap UPTD Puskesmas Cikampek Utara dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Pasien BPJS Kesehatan datang ke UPTD Puskesmas Cikampek Utara
- Setelah sampai di UPTD Puskesmas Cikampek Utara pasien BPJS kesehatan di arahkan untuk melakukan pendaftaran layanan kesehatan, layanan kesehatan yang tersedia di UPTD Puskesmas Cikampek Utara meliputi: Poli Umum, Poli Gigi, Poli Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS), Poli Kandungan Ibu dan Anak (KIA) & Keluarga Berencana (KB), Imunisasi, Tindakan UGD, dan Pengendalian Penyakit Menular (P2M).
- Setelah mendapatkan layanan kesehatan, pasien BPJS kesehatan akan mendapatkan diagnosa gangguan kesehatan dari dokter yang memeriksanya.
- Setelah mendapatkan diagnosa penyakit pasien BPJS kesehatan, pihak UPTD Puskesmas Cikampek Utara akan mengarahkan dan menyarankan untuk melakukan rujukan baik rujukan eksternal maupun rujukan internal.
- Jika diagnosa penyakit masih bisa ditangani oleh tim dokter dan perlengkapan alatnya memadai, maka menggunakan rujukan internal seperti Pelayanan Tindakan (UGD), Laboratorium, Konseling, dan Pengendalian Penyakit Menular (P2M).

- f. Jika tim dokter dan peralatan kesehatan di UPTD Puskesmas Cikampek Utara kurang memadai, maka pasien BPJS kesehatan akan dirujuk eksternal ke rumah sakit sesuai dengan diagnosa penyakit pasien, termasuk jika membutuhkan layanan rawat inap terhadap pengobatan penyakit pasien BPJS kesehatan.
- g. Setelah mendapatkan layanan kesehatan, pasien BPJS kesehatan akan mendapatkan layanan obat/farmasi, untuk membantu menyembuhkan penyakit pasien.
- h. Setelah mendapatkan obat, pasien BPJS kesehatan diperbolehkan pulang.

5. Puskesmas Cikampek Utara Terdapat Layanan Rawat Jalan

Puskesmas Cikampek Utara terdapat layanan rawat jalan, karena tidak hanya puskesmas Cikampek Utara saja yang menyediakan rawat jalan, hampir semua fasilitas kesehatan pertama (faskes pertama) baik puskesmas maupun klinik layanan utamanya adalah rawat jalan. Sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan Kepala UPTD Puskesmas Cikampek Utara sebagai berikut:

"Puskesmas kami di Cikampek Utara menyediakan layanan rawat jalan"(Marlina, 2022).

Selain itu, layanan rawat jalan yang tersedia di Puskesmas Cikampek Utara diperkuat oleh hasil wawancara peneliti dengan salah satu pasien BPJS Kesehatan yang Faskes Pertamanya di Puskesmas Cikampek Utara sebagai berikut:

"Saya pernah mendapatkan layanan rawat jalan ketika sakit, kadang 2 bulan sekali, kadang 3 bulan sekali melakukan kontrol"(Indiyani, 2022).

6. Cara Mendapatkan Fasilitas Rawat Jalan Bagi Peserta BPJS Kesehatan

Berdasarkan hasil observasi peneliti di Puskesmas Cikampek Utara, pasien BPJS kesehatan bisa mendapatkan layanan fasilitas rawat jalan dengan membawa kartu BPJS kesehatan dan kartu identitas pasien BPJS Kesehatan. Pasien BPJS kesehatan akan didaftarkan dibagian poli umum, dari poli umum akan diperiksa dan ditentukan diagnosa pasien BPJS kesehatan membutuhkan rujukan atau cukup rawat jalan saja dengan Puskesmas Cikampek Utara. Sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan Kepala Sub Bagian Tata Usaha sekaligus sebagai Wakil Kepala Puskesmas Cikampek Utara:

"Cara mendapatkan fasilitas rawat jalan, pasien BPJS tinggal membawa identitas KTP dan membawa kartu BPJS kesehatan, nanti akan di daftarkan ke poli umum terlebih dahulu, dari Dokter Umum akan di periksa dan di tentukan diagnosa-nya. Lalu dibuatkan surat rujukan dengan sistem online"(Usep, 2022).

Cara mendapatkan fasilitas rawat jalan juga diperkuat dengan hasil wawancara peneliti dengan salah satu pasien BPJS Kesehatan yang Faskes Pertamanya di Puskesmas Cikampek Utara sebagai berikut:

"Untuk mendapatkan layanan rawat jalan, saya tinggal datang membawa persyaratan hanya membawa kartu BPJS KIS saja"(Anda, 2022).

7. Pelayanan Rawat Jalan Pasien Umum Dan BPJS Kesehatan

Pelayanan rawat jalan pasien umum dan pasien BPJS kesehatan di Puskesmas Cikampek Utara tidak ada perbedaan, bahkan berdasarkan hasil observasi peneliti di JAMA (Jurnal Manajemen Ekonomi dan Bisnis), Volume X, Nomor X, April 20XX

<https://jurnal.forpti.org/index.php/jama/>

ISSN: XXXX (Media Online), XXXXX (Media Cetak)

lokasi penelitian bahwa semua pasien BPJS kesehatan di kabupaten Karawang tidak dipungut biaya sama sekali berdasarkan keputusan Bupati Karawang. Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Sub Bagian Tata Usaha sekaligus sebagai Wakil Kepala Puskesmas Cikampek Utara:

"Tidak ada perbedaan antara pasien umum dan pasien BPJS kesehatan. Untuk di karawang tidak ada tarif sama sekali"(Usep, 2022).

Pelayanan rawat jalan pasien BPJS kesehatan di Puskesmas Cikampek Utara diperkuat juga dengan hasil wawancara peneliti dengan salah satu pasien BPJS Kesehatan yang Faskes Pertamanya di Puskesmas Cikampek Utara sebagai berikut:

"Saya tidak pernah mendapatkan perbedaan layanan, karena pelayanan puskesmas Cikampek Utara ini bagus"(Nurrizki, 2022).

8. Pelayanan Obat Di Puskesmas Cikampek Utara

Berdasarkan hasil observasi peneliti di lokasi penelitian pelayanan obat di Puskesmas Cikampek Utara mempunyai instalasi farmasi, dimana persediaan obat disuplay oleh Dinas Kesehatan Karawang, jadi semua stok obat dan persediaan obat di Puskesmas Cikampek Utara diawasi langsung oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Karawang. Sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan Kepala Sub Bagian Tata Usaha sekaligus sebagai Wakil Kepala Puskesmas Cikampek Utara:

"Pelayanan obat di Puskesmas Cikampek Utara mempunyai instalasi farmasi. pelayanan obat-obatan di suplay langsung oleh Dinas Kesehatan Karawang"(Usep, 2022).

Selain itu, berdasarkan hasil observasi di lokasi penelitian, semua informan yang peneliti wawancarai semuanya pernah mendapatkan layanan obat di Puskesmas Cikampek Utara, berikut hasil wawancaranya:

"Saya pernah mendapatkan layanan obat di Puskesmas Cikampek Utara"(Anda, 2022)(Lasmini, 2022)(Indiyani, 2022).

9. Layanan Obat Pasien Umum Dan BPJS Kesehatan Sama

Berdasarkan hasil observasi peneliti ke lokasi penelitian layanan obat pasien umum dan BPJS kesehatan sama saja, tidak ada perbedaan. Semua pasien yang datang ke Puskesmas Cikampek Utara berhak mendapatkan layanan obat yang baik, apalagi pasien yang datang merupakan warga asli kabupaten karawang. Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara peneliti dengan Kepala UPTD Puskesmas Cikampek Utara sebagai berikut:

"Layanan obat yang diberikan oleh puskesmas Cikampek Utara sama, antara pasien umum dan pasien BPJS, bahkan gratis"(Marlina, 2022).

B. Pelayanan Peserta BPJS Kesehatan Di Puskesmas Cikampek Utara Kabupaten Karawang Dalam Perspektif Ekonomi Syariah

Pelayanan adalah melayani semua orang tanpa membedakan warna kulit, agama, serta strata sosial. Islam mengajarkan untuk selalu menghargai orang lain, dalam hal ini adalah menghargai pasien (pelanggan), dimana Rasulullah memberikan tauladan kepada umatnya

dalam hal pelayanan (*service*), bahwa nabi benar-benar menghargai pelanggannya sebagaimana beliau menghargai dirinya sendiri, seperti tercantum dalam Hadits:

حَدَّثَنِي حَزْمَةُ بْنُ يَحْيَى أَنَّنَا ابْنُ وَهَبٍ قَالَ أَخْبَرَنِي يُونُسُ عَنْ ابْنِ شِهَابٍ عَنْ أَبِي سَلَمَةَ بْنِ عَبْدِ الرَّحْمَنِ عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ عَنْ رَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ مَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ فَلْيُكَلِّمْ خَيْرًا أَوْ لِيَصْمُتْ وَمَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ فَلْيُكَلِّمْ جَارَهُ وَمَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ فَلْيُكَلِّمْ ضَيْفَهُ

"Telah menceritakan kepada kami Harmalah bin Yahya telah memberitakan kepada kami Ibnu Wahab dia berkata, telah mengabarkan kepadaku Yunus dari Ibnu Syihab dari Abu Salamah bin Abdurrahman dari Abu Hurairah dari Rasulullah shallallahu 'alaihi wasallam, beliau bersabda: "Barangsiapa beriman kepada Allah dan hari akhir, maka hendaklah dia mengucapkan perkataan yang baik atau diam. Dan barangsiapa yang beriman kepada Allah dan hari akhir maka hendaklah dia memuliakan tetangganya. Dan barangsiapa beriman kepada Allah dan hari akhir maka hendaklah dia memuliakan tamunya"(Tim Hadist.id, n.d.).

Berdasarkan hadits tersebut islam sangat menjaga dan selalu menganjurkan umatnya untuk memberika layanan yang terbaik, termasuk layanan dalam lembaga kesehatan. Jadi pelayanan kesehatan adalah upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan. Pelayanan peserta BPJS kesehatan di puskesmas Cikampek Utara Kabupaten Karawang dalam perspektif ekonomi syariah dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4. 2

Layanan Pasien BPJS Kesehatan Di Puskesmas Cikampek Utara Dalam Perspektif Ekonomi Syariah

Indikator	Layanan Pasien BPJS Kesehatan Di Puskesmas Cikampek Utara Dalam Perspektif Ekonomi Syariah	Sesuai Syariah	
		Ya	Tidak
Kemudahan	a. Semua pasien BPJS kesehatan di Puskesmas Cikampek Utara mendapatkan kemudahan berupa layanan antrian online	√	
	b. Kemudahan yang diberikan Puskesmas Cikampek Utara kepada pasien BPJS kesehatan tidak tebang pilih	√	
	c. Alur pelayanan Puskesmas Cikampek Utara terhadap pasien BPJS kesehatan sudah terpajang dan sangat memudahkan	√	
Informasi	a. Puskesmas Cikampek Utara menyampaikan informasi layanan yang bisa digunakan pasien BPJS kesehatan baru melalui FB, WA dan Bidan Desa	√	

Indikator	Layanan Pasien BPJS Kesehatan Di Puskesmas Cikampek Utara Dalam Perspektif Ekonomi Syariah	Sesuai Syariah	
		Ya	Tidak
	b. Pihak Puskesmas Cikampek Utara tidak menginformasikan biaya berobat kepada pasien BPJS kesehatan		√
	c. Pihak Puskesmas Cikampek Utara tidak menginformasikan layanan apa saja yang bisa digunakan oleh pasien BPJS kesehatan		√
Pembayaran	a. Pembayaran BPJS Kesehatan selalu tepat waktu kepada Puskesmas Cikampek Utara	√	
	b. Pembayaran BPJS kesehatan sesuai dengan jumlah kuota peserta BPJS	√	
	c. Pembayaran BPJS kesehatan transparan melalui rekening Puskesmas	√	
Kewajiban	a. Semua janji BPJS kesehatan tertunaikan dengan baik kepada Puskesmas Cikampek Utara	√	
Layanan Faskes	a. Layanan yang diberikan Puskesmas Cikampek Utara mengandung unsur tolong menolong	√	
	b. Puskesmas Cikampek Utara belum pernah menolak pasien BPJS kesehatan berobat	√	
Imbal Jasa	a. Semua dokter Puskesmas Cikampek Utara mendapatkan upah	√	
	b. Upah dokter di Puskesmas Cikampek Utara sesuai Perbup	√	
	c. Semua perawat di Puskesmas Cikampek Utara mendapatkan upah	√	
	d. Upah perawat di Puskesmas Cikampek Utara sesuai dengan Perbup	√	
	e. Semua tenaga administrasi di Puskesmas Cikampek Utara mendapatkan upah	√	
	f. Upah tenaga administrasi di Puskesmas Cikampek Utara sesuai dengan Perbup	√	

Berdasarkan tabel Tabel 4.2 tentang layanan pasien BPJS kesehatan di Puskesmas Cikampek Utara dalam perspektif ekonomi syariah adalah sebagai berikut:

1. Kemudahan

Syarat pertama layanan BPJS kesehatan dalam konsep syariah berkaitan tentang BPJS Kesehatan harus memberikan kemudahan bagi semua peserta BPJS di seluruh wilayah

JAMA (Jurnal Manajemen Ekonomi dan Bisnis), Volume X, Nomor X, Maret 20XX

<https://jurnal.forpti.org/index.php/jama/>

ISSN: XXXX (Media Online), XXXXX (Media Cetak)

Indonesia untuk mendapatkan pelayanan yang baik sesuai dengan hak mereka **sudah sesuai dengan syariah** atau Fatwa No. 98/DSN-MUI/XII/2015. Karena:

- a. Semua pasien BPJS kesehatan di Puskesmas Cikampek Utara mendapatkan kemudahan berupa layanan antrian online, hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Sub Bagian Tata Usaha sekaligus Wakil Kepala UPTD Puskesmas Cikampek Utara sebagai berikut:

"Kemudahannya sama saja, karena pasien umum dan BPJS daftar menggunakan antrian online. Sehingga tidak ada perbedaan sama sekali"(Usep, 2022).

Hal ini diperkuat juga dengan hasil wawancara peneliti dengan salah satu pasien BPJS kesehatan yang Faskes Pertamanya di Puskesmas Cikampek Utara:

"Layanan yang diberikan Puskesmas Cikampek Utara mempermudah saya dalam mendapatkan layanan kesehatan"(Lasmini, 2022).

- b. Kemudahan yang diberikan Puskesmas Cikampek Utara kepada pasien BPJS kesehatan tidak tebang pilih, artinya layanan kemudahan yang diberikan Puskesmas Cikampek Utara sama rata antar pasien BPJS kesehatan, tidak pilih kasih, atau hanya kepada pasien tertentu saja. Sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan Kepala Sub Bagian Tata Usaha sekaligus sebagai Wakil Kepala UPTD Puskesmas Cikampek Utara:

"Kami melayani pasien BPJS kesehatan tidak tebang pilih atau pilih kasih"(Usep, 2022).

Hal ini juga diperkuat dengan hasil wawancara peneliti dengan pasien BPJS kesehatan:

"Kemudahan yang diberikan Puskesmas tidak tebang pilih atau pilih kasih, karena Puskesmas Cikampek Utara Sangat Bagus"(Lasmini, 2022)(Nurriszki, 2022).

- c. Alur pelayanan Puskesmas Cikampek Utara terhadap pasien BPJS kesehatan sudah terpanjang dan sangat memudahkan, hal ini membuktikan juga bahwa layanan yang diberikan Puskesmas Cikampek Utara sangat memudahkan semua pasien, terlihat dari berbagai poster-poster alur layanan yang ditempel dibagian depan tempat layanan pasien. Sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan Kepala Sub Bagian Tata Usaha sekaligus sebagai Wakil Kepala UPTD Puskesmas Cikampek Utara:

"Layanan yang diberikan memudahkan dan alur sudah terpanjang di pendaftaran dan pasien sudah memahami insyaallah, baik pasien umum dan pasien BPJS tidak ada komplain sama sekali"(Usep, 2022).

Layanan kemudahan bagi pasien BPJS kesehatan ini, peneliti meminta konfirmasi juga kepada salah satu tokoh ulama di Cikampek. Beliau pun menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh puskesmas harus mampu memberikan kemudahan layanan bagi pasiennya, karena kemudahan layanan yang diberikan kepada pasien bagian dari tolong menolong, selama kemudahan layanan yang diberikan tidak melanggar undang-undang dan norma syariah yang berlaku, berikut hasil wawancaranya:

"Secara agama kita tidak diperbolehkan mempersulit orang lain dan harus mempunyai sifat ikhlas sesuai dengan Q.S Al-Bayyinah ayat 5, ikhlas menaati-Nya semata-mata karena (menjalankan) Agama dengan berbuat baik terhadap sesama"(Supriyadi, 2022a).

2. Informasi

Syarat kedua layanan BPJS kesehatan dalam konsep syariah berkaitan tentang BPJS Kesehatan sebagai wakil Peserta Kolektif wajib memberikan informasi yang jelas kepada Peserta Individu terkait jumlah iuran dan manfaat atau cakupan layanan fasilitas kesehatan yang ditanggung Genis layanan, tingkat layanan, tenaga medis, penunjang diagnostik, obat, bentuk-bentuk terapi, dan biaya-biaya layanan kesehatan lainnya) **belum sesuai dengan syariah** atau Fatwa No. 98/DSN-MUI/XII/2015. Karena:

- a. Puskesmas Cikampek Utara menyampaikan informasi layanan yang bisa digunakan pasien BPJS kesehatan baru melalui FB, WA dan Bidan Desa, akan tetapi masih sedikit kekurangan yakni belum menjelaskan kepada masing-masing penerima manfaat BPJS kesehatan. Sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan Kepala Sub Bagian Tata Usaha sekaligus sebagai Wakil Kepala UPTD Puskesmas Cikampek Utara:

"Sampai saat ini baru menyampaikan informasi melalui media-media seperti FB dan WA atau pun bidan desa untuk menyampaikan kepada masyarakat".

- b. Pihak Puskesmas Cikampek Utara tidak menginformasikan biaya berobat kepada pasien BPJS kesehatan. Walaupun pasien BPJS kesehatan ini gratis tidak bayar berobat ke Puskesmas Cikampek Utara, tetapi pada dasarnya pasien BPJS kesehatan membayar iuran premi setiap bulannya, dan akan mendapatkan manfaat layanan kesehatan dari pembayaran iuran tersebut. Karena berdasarkan pengalaman peneliti, peneliti tidak bisa mendapatkan manfaat layanan BPJS kesehatan, karena peneliti mengalami tunggakan iuran/premi BPJS kesehatan. Artinya layanan yang diberikan BPJS kesehatan melalui Faskes pertama karena dampak dari pembayaran/iuran BPJS kesehatan yang dibayarkan. Kemudian terkait informasi biaya berobat, pihak pasien BPJS kesehatan harusnya mendapatkan bukti pembayaran atas layanan yang telah diterima, sama halnya seperti pasien umum mendapatkan bukti pembayaran atas layanan yang diterimanya. Terlepas pasien BPJS ini iurannya ditanggung oleh pemerintah, sama saja harus mendapatkan informasi biaya yang digunakan.

- c. Pihak Puskesmas Cikampek Utara tidak menginformasikan layanan apa saja yang bisa digunakan oleh pasien BPJS kesehatan, sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan Kepala UPTD Puskesmas Cikampek Utara:

"Kami tidak menyampaikan informasi layanan yang bisa digunakan oleh pasien BPJS kesehatan, karena tidak ada iuran biaya di Puskesmas Cikampek Utara dan bukan wewenang dari puskesmas"(Marlina, 2022).

JAMA (Jurnal Manajemen Ekonomi dan Bisnis), Volume X, Nomor X, Maret 20XX

<https://jurnal.forpti.org/index.php/jama/>

ISSN: XXXX (Media Online), XXXXX (Media Cetak)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, pihak Puskesmas Cikampek Utara bekerjasama dengan pihak BPJS kesehatan, dan membuat berbagai kesepakatan termasuk hak dan kewajiban masing-masing pihak. Dampak dari kerjasama tersebut harusnya pihak Puskesmas Cikampek Utara dapat memberikan informasi apa saja layanan yang dapat dimanfaatkan/ digunakan oleh pasien BPJS kesehatan. Karena tidak sedikit masyarakat sebagai peserta BPJS kesehatan yang belum mengetahui informasi layanan apa saja yang bisa digunakan/dimanfaatkan.

Terkait memberikan informasi yang jelas kepada Peserta BPJS kesehatan ini, peneliti meminta konfirmasi juga kepada salah satu tokoh ulama di Cikampek. Beliau pun menyatakan bahwa sekecil apapun informasinya tetap harus disampaikan kepada pasien sebagai peserta sekaligus penerima manfaat atas layanan BPJS kesehatan, karena memberikan informasi kepada pasien bagian dari menunaikan amanah yang telah diberikan BPJS kesehatan kepada faskes pertama yakni salah satunya UPTD Puskesmas Cikampek Utara, berikut hasil wawancaranya:

"Sekecil apapun dengan secara terbuka harus di sampaikan kepada pasien sebagai klien di Puskesmas sebagaimana aturan-aturan yang telah di persyariatkan oleh bpjs harus disampaikan dimana pasien memiliki hak dan kewajiban, pasien punya hak untuk menanyakan dan menuntut haknya dan harus melaksanakan kewajibannya, Puskesmas berkewajiban menyampaikan informasi-informasi jika tidak melakukan hal tersebut maka puskesmas telah melanggar hak dan kewajiban sebagai pemberi jasa layanan kesehatan dan tidak amanah terhadap apa yang diberikan kepada puskesmas"(Supriyadi, 2022c).

3. Pembayaran

Syarat ketiga layanan BPJS kesehatan dalam konsep syariah berkaitan tentang BPJS Kesehatan sebagai wakil Peserta-Kolektif wajib bertanggungjawab untuk mengupayakan agar besaran pembayaran imbalan dan membayarnya kepada fasilitas layanan kesehatan (Faskes) melalui sistem yang adil dan transparan **sudah sesuai dengan syariah** atau Fatwa No. 98/DSN-MUI/XII/2015. Karena:

- a. Pembayaran BPJS Kesehatan selalu tepat waktu kepada Puskesmas Cikampek Utara, sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan Kepada Sub Bagian Tata Usaha sekaligus sebagai Wakil Kepala UPTD Puskesmas Cikampek Utara:

"Sampai saat ini sesuai dengan MOU di awal, dan tidak ada masalah mengenai sistem pembayaran, masih tepat waktu"(Usep, 2022).

Menurut peneliti pembayaran pihak BPJS Kesehatan tepat waktu sangat penting, karena akan berpengaruh terhadap layanan yang akan dirasakan pasien BPJS kesehatan.

- b. Pembayaran BPJS kesehatan sesuai dengan jumlah kuota peserta BPJS, sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan Kepada Sub Bagian Tata Usaha sekaligus sebagai Wakil Kepala UPTD Puskesmas Cikampek Utara:

"Pebayaran BPJS kesehatan sesuai dengan jumlah/kuota peserta BPJS yang ada di Puskesmas Cikampek Utara"(Usep, 2022).

JAMA (Jurnal Manajemen Ekonomi dan Bisnis), Volume X, Nomor X, April 20XX

<https://jurnal.forpti.org/index.php/jama/>

ISSN: XXXX (Media Online), XXXXX (Media Cetak)

Selain itu, kesesuaian jumlah pembayaran dengan jumlah kuota peserta BPJS kesehatan sangat penting, karena sedikit banyaknya akan berpengaruh juga terhadap layanan yang akan diterima pasien BPJS kesehatan.

- c. Pembayaran BPJS kesehatan transparan melalui rekening Puskesmas, sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan Kepala UPTD Puskesmas Cikampek Utara, dan Kepada Sub Bagian Tata Usaha sekaligus sebagai Wakil Kepala UPTD Puskesmas Cikampek Utara:

"Pembayaran BPJS kesehatan transparan, melalui bank dan ada buktinya"(Marlina, 2022).

"Pembayaran BPJS kesehatan masuk ke rekenig Puskesmas Cikampek Utara, dan di cek melalui rek koran oleh bendahara"(Usep, 2022).

Terkait tanggungjawab besaran pembayaran imbalan kepada fasilitas layanan kesehatan (Faskes) melalui sistem yang adil dan transparan ini, peneliti meminta konfirmasi juga kepada salah satu tokoh ulama di Cikampek. Beliau pun menyatakan bahwa adil bukan hanya melihat besar atau kecilnya, tapi menempatkan sesuatu pada tempatnya, artinya pembayaran yang adil pihak UPTD Puskesmas Cikampek Utara yang lebih tahu, karena berhubungan dengan jumlah tenaga medis, tenaga administrasi, dan alat-alat yang digunakan dan terlibat membantu pasien BPJS kesehatan. Termasuk transparansi yang lebih tahu adalah pihak UPTD Puskesmas Cikampek Utara dengan pihak BPJS kesehatan. berikut hasil wawancara peneliti dengan tokoh ulama di Cikampek:

"Sistem pembayaran yang adil dan transparan hanya pihak-pihak yang terlibat yang lebih tahu, karena adil bukan hanya melihat besar atau kecilnya layanan, tetapi berkaitan dengan penempatan sesuatu pada tempatnya. Jadi adil menurut kita, belum tentu menurut orang lain adil. Termasuk tranfaransi yang lebih tahu hanya pihak-pihak yang terlibat dalam proses layanan tersebut. Dalam konsep islam upah itu berdasarkan kinerja/jasa yang diberikan"(Supriyadi, 2022b).

4. Kewajiban

Syarat keempat layanan BPJS kesehatan dalam konsep syariah berkaitan tentang BPJS Kesehatan wajib menunaikan kewajibannya dengan baik kepada Faskes sesuai perjanjian **sudah sesuai dengan syariah** atau Fatwa No. 98/DSN-MUI/XII/2015. Karena:

- a. Semua janji BPJS kesehatan tertunaikan dengan baik kepada Puskesmas Cikampek Utara, sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan Kepada Sub Bagian Tata Usaha sekaligus sebagai Wakil Kepala UPTD Puskesmas Cikampek Utara:

"Semua janji tertunaikan dengan baik, termasuk faskes apabila melanggar akan kena denda. Seperti penguploadan yang tidak update, bentuk dendanya kita harus pengembalian dana"(Usep, 2022).

Terkait BPJS Kesehatan wajib menunaikan kewajibannya dengan baik kepada Faskes sesuai perjanjian ini, peneliti meminta konfirmasi juga kepada salah satu tokoh ulama

JAMA (Jurnal Manajemen Ekonomi dan Bisnis), Volume X, Nomor X, Maret 20XX

<https://jurnal.forpti.org/index.php/jama/>

ISSN: XXXX (Media Online), XXXXX (Media Cetak)

di Cikampek. Beliau pun menyatakan bahwa perjanjian dibuat antara pihak BPJS kesehatan dengan UPTD Puskesmas Cikampek Utara untuk dilaksanakan masing-masing hak dan kewajibannya, bukan untuk dilanggar. Perjanjian juga bukan untuk menguntungkan salah satu pihak saja, melainkan semua pihak terlibat dalam perjanjian tersebut harus mendapatkan keuntungan juga, dalam hal ini salah satunya pasien BPJS kesehatan, berikut hasil wawancaranya:

"Jika BPJS Tidak menunaikan kewajibannya kepada puskesmas terkait pembayaran klaim artinya BPJS telah melanggar aturan, selain itu aturan jangan dibuat untuk menguntungkan diri sendiri/sebelah pihak, secara Agama BPJS tidak melaksanakan amanahnya dengan baik dan tidak berbuat adil terhadap Puskesmas sesuai dengan Q.S An-Nisa' 58 yang artinya "Sungguh Allah menyuruhmu menyampaikan amanat kepada yang berhak merimanya..."(Supriyadi, 2022b).

5. Layanan Faskes

Syarat kelima layanan BPJS kesehatan dalam konsep syariah berkaitan tentang Faskes wajib memberikan layanan kesehatan kepada Peserta Individu sesuai prinsip-prinsip syariah serta peraturan perundang-undangan yang berlaku, wajib menolong pasien dan dilarang menolak dan/atau mengabaikannya **sudah sesuai dengan syariah** atau Fatwa No. 98/DSN-MUI/XII/2015. Karena:

- a. Layanan yang diberikan Puskesmas Cikampek Utara mengandung unsur tolong menolong murni, sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan pasien BPJS kesehatan yang faskes pertamanya di Puskesmas Cikampek Utara sebagai berikut:

"Layanan yang diberikan Puskesmas Cikampek Utara mengandung tolong menolong dan membantu masyarakat secara murni"(Lasmini, 2022)(Anda, 2022).

- b. Puskesmas Cikampek Utara belum pernah menolak pasien BPJS kesehatan berobat, sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan pasien BPJS kesehatan yang faskes pertamanya di Puskesmas Cikampek Utara sebagai berikut:

"Saya tidak pernah ditolak mendapatkan layanan berobat di Puskesmas Cikampek Utara"(Nurrizki, 2022).

Terkait memberikan layanan kesehatan kepada Peserta Individu sesuai prinsip-prinsip syariah serta peraturan perundang-undangan yang berlaku, wajib menolong pasien dan dilarang menolak dan/atau mengabaikannya ini, peneliti meminta konfirmasi juga kepada salah satu tokoh ulama di Cikampek. Beliau pun menyatakan bahwa dalam Islam tidak boleh menolak pertolongan kepada orang yang membutuhkan. Jikaalaupun kita harus menolak karena keluhannya tidak sesuai dengan kompetensi yang kita miliki, maka sampaikan dengan cara baik bukan menolak tapi merujuk ke penyedia layanan yang lebih kompeten menangani, apalagi dalam keadaan darurat kita tidak diperbolehkan menolak memberikan pertolongan harus melayani dengan sepenuh hati dan ikhlas. Berikut hasil wawancara peneliti dengan salah satu tokoh ulama setempat tentang menolak pertolongan kepada pasien BPJS kesehatan:

JAMA (Jurnal Manajemen Ekonomi dan Bisnis), Volume X, Nomor X, April 20XX

<https://jurnal.forpti.org/index.php/jama/>

ISSN: XXXX (Media Online), XXXXX (Media Cetak)

“Dalam Islam kita tidak boleh menolak kepada orang yang membutuhkan pertolongan sesuai dengan janji Allah dalam Q.S Al-A’raf ayat 56 yang artinya “Dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi setelah (diciptakan) dengan baik. Berdo’a lah kepada-Nya dengan rasa takut dan penuh harap. Sesungguhnya rahmat Allah sangat dekat kepada orang yang berbuat kebaikan”. Jikaalaupun kita harus menolak karena keluhannya tidak sesuai dengan kompetensi yang kita miliki maka sampaikan dengan cara baik bukan menolak tapi merujuk ke yang lebih kompeten menangani, apalagi dalam keadaan darurat kita tidak diperbolehkan menolak memberikan pertolongan harus melayani dengan sepenuh hati dan ikhlas”(Supriyadi, 2022b).

6. Imbal Jasa

Syarat keenam layanan BPJS kesehatan dalam konsep syariah berkaitan tentang Faskes/Rumah Sakit wajib memberikan imbal jasa yang berasal dari BPJS Kesehatan kepada para dokter dan paramedik serta semua unsur di dalam Faskes sesuai dengan prinsip keadilan dan prinsip-prinsip syariah serta peraturan perundang-undangan yang berlaku **sudah sesuai dengan syariah** atau Fatwa No. 98/DSN-MUI/XII/2015. Karena:

- a. Semua dokter Puskesmas Cikampek Utara mendapatkan upah, sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan Kepala Sub Bagian Tata Usaha sekaligus sebagai Wakil Kepala UPTD Puskesmas Cikampek Utara:

“Semua dokter mendapatkan upah dalam bentuk kapitasi (jasa remunirasi) ada point-point dan Perbup dan bitungannya ada. Pembagiannya 60% untuk jasa layanan, 40% operasional”(Usep, 2022).

- b. Upah dokter di Puskesmas Cikampek Utara sesuai Perbup, sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan Kepala UPTD Puskesmas Cikampek Utara:

“Untuk semua tenaga ada point-point yang jadi penilaian antara lain pengalaman & masa kerja, keterampilan, ilmu pengetahuan dan perilaku (yang meliputi : jenis tenaga, pengelola blud, keahlian jabatan fungsional, keahlian teknis yg dibuktikan dengan sertifikat), Resiko kerja, tingkat kegawat daruratan, Posisi Jabatan dan presentasi kehadiran, karena kapitasi puskesmas cikampek merupakan kapitasi terkecil maka untuk jasa pelayanan medis/ remunirasi yg di dapatkan tidak sebesar seperti puskesmas lain yang ada di kabupaten Karawang. Untuk dokter mendapatkan kisaran 950.000 s/d 1.100.000 tergantung besaran kapitasi/transfer dari BPJS yang diterima puskesmas per bulan nya jika dikurangi pajak sebesar 15% (pph 21) karena dokter di kami sudah gol IV a bersih diterima 800.000 - 870.000”(Marlina, 2022).

- c. Semua perawat di Puskesmas Cikampek Utara mendapatkan upah, walaupun jika dibandingkan dengan upah perusahaan manufaktur sangat jauh sekali besaran nominalnya, akan tetapi upah yang adil sesuai dengan keringat yang dikeluarkan, termasuk jasa yang tersalurkan kepada orang lain.

- d. Upah perawat di Puskesmas Cikampek Utara sesuai dengan Perbup, sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan Kepala Sub Bagian Tata Usaha sekaligus sebagai Wakil Kepala UPTD Puskesmas Cikampek Utara:

"Untuk perawat dan bidan rata-rata kisaran 600.000-950.000 tergantung nilai point"(Usep, 2022).

- e. Semua tenaga administrasi di Puskesmas Cikampek Utara mendapatkan upah.
f. Upah tenaga administrasi di Puskesmas Cikampek Utara sesuai dengan Perbup, sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan Kepala Sub Bagian Tata Usaha sekaligus sebagai Wakil Kepala UPTD Puskesmas Cikampek Utara:

"Untuk tenaga administrasi kisaran 350.000- 600.000 per bulan tergantung nilai point"(Usep, 2022).

Terkait memberikan imbal jasa kepada para dokter dan paramedik serta semua unsur di dalam Faskes sesuai dengan prinsip keadilan dan prinsip-prinsip syariah serta peraturan perundang-undangan yang berlaku ini, peneliti meminta konfirmasi juga kepada salah satu tokoh ulama di Cikampek. Beliau pun menyatakan bahwa imbal jasa yang diberikan harus berprinsipkan keadilan, karena segala sesuatu akan diminta pertanggungjawaban baik di dunia maupun di akhirat. Para dokter, paramedik dan semua unsur sudah mendapatkan imbalan atau upah sesuai porsinya masing-masing yakni tercantum dalam peraturan menteri kesehatan dan peraturan bupati karawang. Berikut hasil wawancara peneliti dengan salah satu tokoh ulama setempat tentang memberikan imbal hasil atau upah kepada para dokter, paramedik dan semua unsur tenaga administrasi Puskesmas:

"Dalam Q.S An-Nisa' yaitu tentang bagaimana menyampaikan amanah yaitu bagaimana membagi jasa pelayanan itu seadil-adilnya sesuai dengan apa yang telah mereka kerjakan, lakukan, perbuat harus mendapatkan jasa yang sesuai artinya pembagiannya harus adil. ada juga Q.S Al-Isra 36 yang artinya "Dan janganlah kamu mengikuti sesuatu yang tidak kamu ketahui karena pendengaran, penglihatan, dan hati nurani, semua itu akan diminta pertanggungjawabannya" artinya apabila kita tidak berbuat adil kita akan diminta pertanggungjawabannya selain di dunia dan juga akhirat, bagaimana kita berbuat adil, menyikapi pembagian jasa orang yang berhak mendapatkan jasa sesuai porsinya, krena adil itu menempatkan sesuatu pada tempatnya"(Supriyadi, 2022b).

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan Peserta BPJS Kesehatan Di Puskesmas Cikampek Utara Kabupaten Karawang adalah sebagai berikut: a). Terdapat 2 layanan yang tersedia di Puskesmas Cikampek Utara yakni layanan dalam ruangan dan luar ruangan, b). Semua layanan yang disediakan oleh Puskesmas Cikampek Utara bisa digunakan oleh pasien BPJS Kesehatan, c). Puskesmas Cikampek Utara tidak menyediakan rawat inap, akan tetapi melayani rujukan rawat inap, d). Puskesmas

Cikampek Utara melayani layanan rawat jalan, e). Pelayanan Rawat Jalan Pasien Umum Dan BPJS Kesehatan dengan membawa kartu BPJS dan Identitas, f). Pelayanan Obat Di Puskesmas Cikampek Utara sama rata antara Pasien Umum Dan BPJS Kesehatan.

Pelayanan Peserta BPJS Kesehatan Di Puskesmas Cikampek Utara Kabupaten Karawang **belum sesuai dengan ekonomi syariah**, karena masih ada syarat layanan BPJS kesehatan dalam konsep syariah yang belum terpenuhi, seperti pihak Puskesmas Cikampek Utara tidak menginformasikan biaya berobat kepada pasien BPJS kesehatan, dan pihak Puskesmas Cikampek Utara tidak menginformasikan layanan apa saja yang bisa digunakan oleh pasien BPJS kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adawia, A. R. (2022). *Pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Sulselbar cabang Polewali Mandar di masa pandemi covid 19*. Universitas Hasanuddin.
- Anda. (2022). *Wawancara Tentang Layanan Pasien BPJS Kesehatan Di Puskesmas Cikampek Utara*. Pasien BPJS Kesehatan Faskes Pertama Puskesmas Cikampek Utara.
- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. CV Jejak Publisher.
- Azizah, N. (2021). Layanan Kartu Indonesia Sehat (KIS) Perspektif Masalah. *Al-Balad: Journal of Constitutional Law*, 3(2).
- Bahari, A. F. (2020). Analisis Kualitas Layanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Narapidana Di Lapas Narkotika Kelas II A Pamekasan. *Jurnal Ilmu Hukum Dan Humaniora*, 7(1), 84–102.
- Dewi, R. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien pengguna BPJS dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening. *Jurnal Manajemen Daya Saing*, 18(2), 146–156.
- Dewi, R. D. C. (2021). Sosialisasi Informasi Dan Komunikasi Jaminan Kesehatan BPJS Dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Lansia. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Kesehatan*, 7(1), 19–26.
- Fatwa DSN-MUI Nomor 98 Tahun 2015 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan Syariah, Pub. L. No. Nomor 98/DSN-MUI/XII/2015 (2015).
- Edris, M., & Lusianti, D. (2016). Analisis Operasional BPJS Kesehatan Terhadap Prinsip Ekonomi Syariah. *The 3rd University Research Colloquium (URECOL)*.
- Garing, L. A., Takarendehang, S. C., & Kamal, A. (2018). Sistem Pendukung Keputusan Kelayakan Akreditasi Puskesmas Dengan Metode Analytic Hierarchy Process (AHP) Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Sangihe. *Jurnal Ilmiah Behongang*, 1(1), 16–21.
- Hasibuan, M. (2005). *Dasar-Dasar Perbankan* (4th ed.). Bumi Aksara.
- <https://www.tribunnews.com/>. (2020). *Kronologi Pasien BPJS Kesehatan Meninggal Karena Ditelantarkan RS, Ayah Korban: Kami di Pingpong*. <https://www.tribunnews.com/>. <https://www.tribunnews.com/regional/2020/02/14/kronologi-pasien-bpjs-kesehatan-meninggal-karena-ditelantarkan-rs-ayah-korban-kami-di-pingpong>
- Indiyani. (2022). *Wawancara Tentang Layanan Pasien BPJS Kesehatan Di Puskesmas Cikampek*

- Utara. Pasien BPJS Kesehatan Faskes Pertama Puskesmas Cikampek Utara.
- Kasmir. (2010). *Manajemen Perbankan*. Raja Grafindo Persada.
- Permenkes Nomor 71 tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan pada JKN, Pub. L. No. 71 tahun 2013 (2013). <https://www.kemkes.go.id/article/view/13120018/permenkes-nomor-71-tahun-2013-tentang-pelayanan-kesehatan-pada-jkn.html>
- Kharismaputra, A. P. (2017). Praktik Riba Dalam Denda Keterlambatan Pembayaran. *Prosiding Seminar Pendidikan Ekonomi Dan Bisnis*, 3(1).
- Kiki Erika, Rina Nurhayati, & Moch. Cahyo Sucipto. (2020). Kajian Ekonomi Syariah Dalam Pelaksanaan Asuransi Jaminan Kesehatan Pada Faskes Pertama Layanan BPJS Puskesmas Palasari Subang. *EKSISBANK: Ekonomi Syariah Dan Bisnis Perbankan*, 4(2), 201–213. <https://doi.org/10.37726/ee.v4i2.133>
- Kristiana, M. (2017). Pengaruh Store Atmosphere Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Heerlijk Gelato Perpustakaan Bank Indonesia Surabaya. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 5(1).
- Kusuma, A. N. (2019). Determinan Personal Hygiene Pada Anak Usia 9-12 Tahun. *Faletehan Health Journal*, 6(1), 37–44.
- Lasmini. (2022). *Wawancara Tentang Layanan Pasien BPJS Kesehatan Di Puskesmas Cikampek Utara*. Pasien BPJS Kesehatan Faskes Pertama Puskesmas Cikampek Utara.
- Latte, J., & Rina Sumiarni. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Mulia Amuntai Di Kabupaten Hulu Sungai Utara. *INOVATIF*, 3(2), 52–60.
- Marlina, H. N. (2022). *Wawancara Tentang Pelayanan Puskesmas Cikampek Utara*. Kepala UPTD Puskesmas Cikampek Utara.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, (2019).
- Mundung, R., Wowor, R., & Maramis, F. R. R. (2019). Pengaruh Persepsi Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Motoling Barat. *Kesmas*, 8(7).
- Nurrizki, A. (2022). *Wawancara Tentang Layanan Pasien BPJS Kesehatan Di Puskesmas Cikampek Utara*. Pasien BPJS Kesehatan Faskes Pertama Puskesmas Cikampek Utara.
- PerPres Nomor 12 Tahun 2013 Tentang Jaminan Kesehatan, Pub. L. No. 12 Tahun 2013 (2013). <https://jdih.kemenkeu.go.id/fulltext/2013/12TAHUN2013PERPRES.HTM>
- Putri, H. A., Saryadi, S., & Dewi, R. S. (2013). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Kota Magelang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 2(3), 110–116.
- Rattu, P., Warouw, H., & Hamel, R. S. (2015). Perbedaan Kualitas Pelayanan Keperawatan Terhadap Pasien Penerima Bantuan Iuran Dan Pasien Bukan Penerima Bantuan Iuran. *Jurnal Keperawatan*, 3(1).
- Rozi, F., Zubaidi, A., & Masykuroh, M. (2021). Strategi Kepala Sekolah dalam Menerapkan Program Perilaku Hidup Bersih dan Sehat (PHBS) pada Anak Usia Dini. *Jurnal Pendidikan Anak*, 10(1), 59–68.
- Salim, D. L. F. (2020). Aksesibilitas Pembiayaan Kesehatan Dalam Program Jaminan

- Kesehatan Nasional. *Lex Et Societatis*, 8(4).
- Sembiring, E., Siregar, R., & Silalahi, N. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Kabanjahe Kabupaten Karo Tahun 2019. *Jurnal Penelitian Kesmas*, 2(1), 120–130.
- Sesrianty, V., Machmud, R., Yeni, F., & others. (2019). Analisa kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan. *Jurnal Kesehatan Perintis (Perintis's Health Journal)*, 6(2), 116–126.
- Setiawan, A., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 9(2), 114–126.
- Supriyadi, Y. (2022a). *Wawancara Tentang Kemudahan Layanan Dalam Islam*. Tokoh Ulama Daerah Cikampek.
- Supriyadi, Y. (2022b). *Wawancara Tentang Layanan Pasien BPJS Kesehatan Dalam Perspektif Islam*. Tokoh Ulama Cikampek.
- Supriyadi, Y. (2022c). *Wawancara Tentang Memberikan Informasi Kepada Pasien Dalam Konsep Islam*. Tokoh Ulama Cikampek.
- Tim Hadist.id. (n.d.). *Hadits Shahih Muslim No. 67 - Kitab Iman Tentang Anjuran Untuk Memuliakan Tetangga, Tamu Dan Tidak Banyak Omong Kecuali Hal Yang Baik*. <https://Www.Hadits.Id/>. Retrieved November 9, 2022, from <https://www.hadits.id/hadits/muslim/67>
- Tim Penyusun. (1990). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Balai Pustaka.
- Usep, H. (2022). *Wawancara Tentang Layanan Puskesmas Cikampek Utara*. Kepala Sub Bagian Tata Usaha sekaligus sebagai Wakil Kepala Puskesmas Cikampek Utara.
- Widiyana, E. (2022). *Kata BPJS Kesehatan soal Kasus Ibu Lahiran Normal-Tak Caesar di RSUD Jombang*. <https://Www.Detik.Com/Jatim2>. <https://www.detik.com/jatim/berita/d-6213645/kata-bpjs-kesehatan-soal-kasus-ibu-lahiran-normal-tak-caesar-di-rsud-jombang>