

ABSTRAK

Lailatul Zikri Fitria. 2023. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Rawat Jalan di Puskesmas Bontang Utara i.* Skripsi, Diploma Program Studi Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing : Lutpi SahaL, S.H.I., M.S.I

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien BPJS

Penelitian ini dilatar belakangi oleh kurang cepat pelayanan petugas dalam memberikan pelayanan sehingga pasien pengguna layanan kesehatan harus menunggu lama. Kuantitas sumber daya manusia yang ditunjukkan oleh tingginya jumlah penduduk kurangnya jumlah tenaga medis dengan ketidakstabilan jumlah pasien yang berobat. Sehingga puskesmas Bontang Utara I kurang dalam memberikan aspirasi terhadap unit pelayanan yang diberikan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien badan penyelenggara jaminan sosial(BPJS) rawat jalan di Puskesmas Bontang Utara I.

Penelitian ini merupakan penelitian dengan metode Kuantitatif. Teknik yang digunakan adalah *non probability sampling* dengan pengambilan sampel menggunakan metode *accidental sampling*. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier sederhana dengan bantuan *Software IBM SPSS* versi 23.

Hasil penelitian ini menghasilkan bahwa: terdapat pengaruh antar variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan pasien pasien BPJS Rawat Jalan di Puskesmas Bontang Utara I yakni sebesar 75,8 % dan sisanya dipengaruhi oleh factor lain yang berada di Puskesmas Bontang Utara I.