

## ABSTRAK

**Mariam**, 2023. *Analisis Strategi Pelayanan RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan terhadap Nasabah Asuransi Kesehatan Pasca Pandemi*. Skripsi, Program Studi Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing : Faqih El Wafa, S.HI., M.S.I.

**Kata Kunci** : Strategi Pelayanan, Asuransi Kesehatan, Pasca Pandemi

Peneliti ini beranjak dari semakin banyaknya nasabah asuransi kesehatan dalam berobat di RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan. Oleh karena itu, RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan berperan sebagai pemberi pelayanan yang baik agar dapat memberikan kepercayaan kepada nasabah. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui strategi pelayanan nasabah kesehatan yang digunakan oleh RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dan prinsip islam.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan kualitatif. Oleh karena itu, untuk mengumpulkan data digunakan teknik wawancara yang dilakukan langsung kepada informan, setelah melakukan penelitian, penulis kemudian menggambarkan, mendeskripsikan, dan menganalisis data yang didapatkan dari informan mengenai strategi pelayanan dan penerapan prinsip pelayanan islam.

Hasil dari penelitian ini bahwa strategi pelayanan yang digunakan oleh RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan sudah sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit umum daerah dengan menggunakan dimensi pelayanan yang dijanjikan. Adapun pelayanan dalam persektif islam sudah diterapkan sesuai dengan prinsip pelayanan islam dan sesuai Fatwa Dewan Syariah Nasional – Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) Nomor 107/DSN-MUI/X/2016.