

ABSTRAK

Nilam Sari. Tahun. *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Pada UPTD. Puskesmas Kecamatan Sungai Tabuk 3 Kabupaten Banjar.* Skripsi, Program Studi Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: (I) Dr. Mahmud Yusuf, SHI, MSI. (II) Dr. Ilham Akbar., SH., M, Kn.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien BPJS

Pelayanan kesehatan adalah salah satu hak masyarakat yang penyediaannya wajib diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok dan maupun masyarakat. Peneliti ini termasuk dalam penelitian lapangan, sedangkan jenis penelitian ini adalah kualitatif. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data seperti wawancara, observasi dan dokumentasi agar mendapat data yang valid. Sumber data penelitian ini ada dua yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Berdasarkan paparan dan pembahasan maka dapat dirumuskan kesimpulan sebagai berikut, kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan pada UPTD. Puskesmas Sungai Tabuk 3 Kabupaten Banjar sudah dapat dikatakan baik dan tidak ada perbedaan perlakuan yang dilakukan oleh pihak Puskesmas Sungai Tabuk 3 kepada pasien BPJS Kesehatan dalam bentuk apapun kecuali dengan didasarkan oleh aturan Pemerintah dan Lembaga BPJS sendiri.

Nilam Sari. Year. *Service Quality on BPJS Patient Satisfaction at the UPTD (Technical Implementation Units) of Sungai Tabuk 3 Sub-district Health Center, Banjar Regency.* Thesis, Sharia Insurance Study Program, Faculty of Islamic Economics and Business. Advisor: (I) Dr. Mahmud Yusuf, SHI, MSI. (II) Dr. Ilham Akbar., SH., M, Kn.

Keywords: Quality of Service, BPJS Patient Satisfaction

Health services are a public right, the provision of which must be carried out individually or collectively within an organization to maintain and improve health, prevent and cure disease, and restore the health of individuals, families, groups, and communities. This research is a field study, and the type of research is qualitative. Data collection methods include interviews, observation, and documentation to obtain valid data. The data sources for this study are two: primary and secondary. Based on the presentation and discussion, the following conclusions can be drawn: service quality and BPJS Kesehatan patient satisfaction at the UPTD (Technical Implementation Unit) of Sungai Tabuk 3 Community Health Center, Banjar Regency, can be considered good, and there is no differential treatment by Sungai Tabuk 3 Community Health Center for BPJS patients, except as stipulated by government regulations and the BPJS itself.