**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KOMPETENSI PETUGAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS DI PUSKESMAS GUBUG II KABUPATEN GROBOGAN**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk melengkapi syarat-syarat guna menyelesaikan program

Sarjana Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Program Studi Administrasi Publik



**Oleh :**

**ABDURROHMAN GHOZALI**

**NPM : 191003632010948**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG**

**2023**

**ABSTRAK**

Pelayanan kesehatan merupakan segala usaha yang dilakukan dan diselenggarakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi khusunya Puskesmas untuk meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat. Puskesmas merupakan sarana dan sumber pelayanan kesehatan yang diharapkan mampu memberikan pelayanan dengan mengutamakan pelanggan sebagai prioritas dan memberikan informasi kesehatan yang tepat bagi pelanggan atau pengguna jasa. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan dan kompetensi pegawai terhadap kepuasan pasien BPJS di puskesmas Gubug II Kabupaten Grobogan .Tipe penelitian adalah penelitian penjelasan *(explanatory)*. Populasi penelitian seluruh pasien di Puskesmas Gubug II Kabupaten Grobogan, sampel penelitian 62 responden dengan teknik pengambilan sampel secara *accidental sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner/angket. Teknik analisa data menggunakan kualitatif dan kuantitatif. Hasil penelitian adalah : 1) Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap kepuasan pasien BPJS di puskesmas Gubug II Kabupaten Grobogan (Y) terbukti dengan nilai r hitung 0,314 ≥ 0,246 r tabel. 2) Pengaruh Kompetensi Pegawai (X2) Terhadap kepuasan pasien BPJS di puskesmas Gubug II Kabupaten Grobogan (Y) terbukti dengan nilai r hitung 0,836≥ r tabel 0,246. 3) Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) dan Kompetensi Pegawai (X2) Terhadap Kepuasan pasien BPJS di puskesmas Gubug II Kabupaten Grobogan (Y) terbukti dengan dengan nilai r hitung 0,8 ≥ r tabel 0,246. Artinya semakin tinggi Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Pegawai maka semakin tinggi pula Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Gubug II Kabupaten Grobogan “sehingga hipotesis dinyatakan **diterima**”. Saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah: 1) pegawai perlu meningkatkan standar operasional pelayanan 2) sarana prasarana di Puskesmas Gubug II Kabupaten Grobogan perlu ditingkatkan lagi 3)Pemberian sanksi kepada petugas yang kurang tepat waktu dalam bekerja

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kompetensi Pegawai, Kepuasan Pasien