PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT DI RUMAH SAKIT ISLAM

JEMURSARI SURABAYA

Oleh:

RosyidahMaghfiroh
NIM: E04211026

ABSTRAK

Skripsi ini mengkaji peningkatan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya yaitu sangat bagus dari tahun ke tahun, dimana Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya menpunyai kualitas yang sangat bagus dan tinggi karena di dukung oleh kualitas dokter-dokter yang sangat professional selain itu berada di lokasi yang strategis, Akan tetapi Setelah peneliti telusuri tentang tanggapan tersebut ternyata masyarakat sebagian besar kurang mengetahui tentang pengertian dan fungsi dari BPJS, seperti proses melakukan pendaftaran, dan keterbatasan obat-obatan, serta perbedan kapasitas ruangan dari masing-masing kelas, sehingga terjadi kesalah pahaman bagi mereka dengan adanyan pelayanan dari rumah sakit kurang, padahal seharusnya masyarakat menyadari dan mengarti tentang semua itu. Untuk menanggulangi tersebut di atas perlu adanya kegiatan lebih lanjut seperti penyuluhan (sosialisasi) di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya terkait pengartian dan fungsi dari BPJS itu sendiri.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian deskriptif yang menggunakan analisis kualitatif. Tipe penelitian kualitatif deskriptif mencoba menggambarkan fenomena yang terjadi, dan penetuan informan menggunakan teknik *Purposive sampling* merupakan penentuan informan tidak didasarkan atas strata, kedudukan, pedoman, atau wilayah tetapi didasarkan pada adanya tujuan dan pertimbangan tertentu yang tetap berhubungan dengan permasalahan penelitian. Dalam hal ini peneliti menyampaikan hasil yang nyata atau riil terhadap peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit islamjemursari. Sehingga penelitia menyimpulkn bahwa peningkatan kualitan dalam peningkatan pasien, fasilitas, maupun peratuan sudah ada peningkatan dalam 3 bulan terakhir, dalam kualitas terdapat faktor pendukung dan penghambat dimana kualitas tersebut dibedakan berdasarkan beberapa tingkatan baik sarana maupun fasilitas dan pelayanan yang diberikan. Dalam faktor yang mendukung dan menghambat pelayanan BPJS di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya bahwa rumah sakit tersebut mudah dijangkau oleh masyarakat dimana mayoritas dari pasien adalah karyawan sekitar rumh sakit sedangkan yang menghambat pelayannan tersebut adalah dari kapasitas kamar dimana untuk kelas III sering penuh sehingga untuk pelayanan tersebut dirujuk ke rumah sakit alternative.

Kata Kunci: Peningkatan Kualitas, Pelayanan Kesehatan Masyarakat

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id