

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Penelitian yang penulis teliti ini mengenai “Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya” menggunakan pendekatan pendekatan “Kualitatif” dan jenis penelitian deskriptif analitis, yaitu memberikan gambaran dan menganalisis secermat mungkin mengenai suatu individu, keadaan, gejala atau kelompok tertentu.¹

3.1.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yakni data yang digunakan merupakan data Kualitatif (data yang tidak terdiri dari angka-angka) melainkan berupa gambaran dan kata-kata.² Selain itu penelitian ini merupakan metode kualitatif dengan berupaya melakukan eksplorasi dan klarifikasi tentang suatu fenomena atau kenyataan sosial dengan jalan mendeskripsikan sejumlah variabel yang berkenan dengan masalah dan unit yang diteliti.³ Jenis penelitian ini pada umumnya dilakukan pada penelitian

¹ Koentjaraningrat, *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1990), 35

² Jalaluddin Rahmat, *Metode Penelitian Komunikasi*, (Remaja Rosdakarya, Bandung: 2000).36

³ Faisal, sanifiah, *Penelitian Kualitatif, Dasar Dan Aplikasinya*, (YA3.Mlang. 1992), 20

yang bersifat terbuka dan sebelum terkumpul sejumlah jawaban, belum diketahui bagaimana jawaban responden atas pertanyaan tersebut.

Sedangkan jenis penelitian ini adalah jenis *studi kasus*, artinya penelitian ini berangkat dari studi kasus di lapangan, yang bertujuan untuk memperoleh data yang relevan. Pada penelitian ini, melalui metode wawancara yang diperlukan yang berasal dari Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya dan kemudian menguraikannya secara deskriptif, serta menggunakan dokumentasi.

Penelitian kualitatif mempunyai ciri-ciri sebagai berikut :

1. Perangkat alami adalah sumber langsung data, dan peneliti sendiri adalah instrumen kunci (pokok).
2. Data yang dikumpulkan bukan berupa angka-angka, melainkan dalam bentuk kata-kata atau gambar-gambar.
3. Penelitian kualitatif bertalian hanya dengan proses dan hasil.
4. Penelitian kualitatif cenderung menganalisa data secara induktif.
5. Penelitian kualitatif peduli terhadap bagaimana hidup mereka, yang menjadi sasaran penelitian itu, mempunyai arti bagi mereka.

Lebih jauh diidentifikasi adanya sebelas ciri penelitian kualitatif, yaitu:⁴

- a. Latar alamiah, yaitu penelitian dari suatu konteks keutuhan (*entity*). Keutuhan tidak dapat dipahami kalau dipisahkan dalam konteksnya.

⁴ J. Lexy, Moleong, 1989. *Methodology Penelitian Kualitatif*. (Bandung : CV Remadja Karya Cetakan I, 2009), 129

- b. Manusia sebagai alat (*instrument*), karena hanya manusia yang mampu memahami kaitan kenyataan di lapangan.
- c. Metode kualitatif, yaitu menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dengan responden.
- d. Analisis data secara induktif, dengan maksud antara lain agar dapat membuat hubungan antara peneliti dengan responden secara eksplisit, dapat dikenal dan akuntabel.
- e. Teori dari dasar (*grounded theory*), yaitu menghendaki arah bimbingan penyusunan teori substantif berasal dari data. Hal ini berarti pencarian data bukan dimaksudkan untuk membuktikan hipotesis yang telah dirumuskan sebelum penelitian diadakan.
- f. Deskriptif, yaitu data yang dikumpulkan lebih banyak berupa kata-kata, gambar dan bukan angka-angka. Pertanyaan dengan kata tanya mengapa, alasan apa dan bagaimana terjadinya akan senantiasa dimanfaatkan oleh peneliti.
- g. Lebih mementingkan proses daripada hasil, dengan alasan bagian-bagian yang sedang diteliti akan jauh lebih jelas apabila diamati dalam proses.
- h. Adanya batas yang ditentukan oleh fokus yang timbul sebagai masalah dalam penelitian.

- i. Adanya kriteria khusus untuk keabsahan data. Peneliti kualitatif meredefinisikan validitas, reabilitas dan obyektifitas dalam versi lain dibandingkan dengan yang lazim digunakan dalam penelitian klasik.
- j. Desain yang bersifat sementara, yaitu desain disusun secara terus menerus disesuaikan dengan kenyataan lapangan.
- k. Hasil penelitian dirundingkan dan disepakati oleh manusia yang dijadikan sebagai sumber data.

3.1.2 Fokus Penelitian

Untuk menghindari peneliti dari pengumpulan data yang tidak perlu maka penelitian ini perlu difokuskan sesuai dengan rumusan masalah yang telah ditentukan. Penentuan suatu fokus penelitian memiliki 2 (dua) tujuan, yaitu:⁵

1. Penetapan fokus untuk membatasi studi, yang berarti dengan adanya fokus penentuan tempat penilaian menjadi lebih layak.
2. Penentuan fokus secara efektif menetapkan kriteria inklusi-eksklusi (terpisah dari yang lain) untuk menyaring informasi yang mengalir masuk. Mungkin ada suatu data yang menarik, tetapi jika dipandang tidak relevan maka data itu tidak perlu dihiraukan/ dimasukkan.

Satu hal yang perlu diperhatikan dan disadari oleh peneliti bahwa fokus penelitian deskriptif kualitatif mungkin saja berubah. Sedangkan pada

⁵ Ibid.

penelitian non kualitatif (kuantitatif) hal ini sulit untuk dapat diterima. Perubahan fokus dalam penelitian kualitatif bisa dikatakan lumrah dan bahkan diharapkan karena akan berupa tanda ke arah tingkatan penelitian yang dapat dipahami dan lebih meningkat. Lebih lanjut dikemukakan bahwa fokus dapat berkembang atau berubah sesuai dengan sifat pendekatan kualitatif yang fleksibel/lentur mengikuti pola *empirical inductive* dengan pengertian bahwa hasil akhir pengumpulan data lapangan yang mampu mencerminkan kondisi yang sebenarnya.

Dengan demikian penetapan fokus penelitian tidak terlepas dari konsep bahwa membatasi diri kepada orang atau sekelompok orang yang terkait bahkan sebagai pelaku dalam kasus-kasus terkait. Pendalaman terhadap alasan-alasan mengapa berperilaku atau bertindak, berfikir, berpendapat dan memberikan makna terhadap tindakannya.

Dengan bimbingan dan arahan suatu fokus, seorang peneliti tahu persis data mana yang perlu dikumpulkan dan data mana pula yang hanya sebagai informasi, walaupun mungkin menarik, karena tidak relevan, tidak perlu dimasukkan ke dalam sejumlah data yang sedang dikumpulkan. Jadi, dengan penetapan fokus yang jelas dan mantap, seorang peneliti dapat membuat keputusan yang tepat tentang data mana yang akan dikumpulkan data mana yang tidak perlu dijamah ataupun mana yang akan dibuang.

Berdasarkan latar belakang, masalah, dan tujuan penelitian, maka fokus penelitian ini adalah:

1. Konsep peningkatan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat di rumah sakit jemursari islam Surabaya.
2. Mempelajari *detrimental factor* (faktor yang menolak atau menghambat peran baik) dan *supportif factor* (faktor penunjang atau pendukung) dari peningkatan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat di rumah sakit islam jemursari Surabaya.

3.1.3 Pemilihan Lokasi Penelitian Dan Alasan Pemilihan Judul

Lokasi yang diambil untuk melakukan penelitian ini adalah Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya yakni: “Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Rumah Sakit Jemursari Surabaya”. Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari merupakan salah satu dari 3 instansi yang dikelola oleh Yayasan Rumah Sakit Islam Surabaya (YARSIS). Dua yang lainnya adalah Rumah Sakit Islam Surabaya Ahmad Yani dan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Yarsis.

Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari dibangun diatas lahan seluas 4.6 Ha. Konsep pembangunan rumah sakit ini adalah sebagai *garden hospital*. Oleh karena itu, Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari dikelilingi oleh taman seluas 33.042 m². Rumah Sakit ini terletak di Jalan Jemursari No. 51 - 57 Surabaya yang merupakan salah satu jalan protokol Kota Surabaya, sehingga akses ke rumah sakit ini mudah dan hanya membutuhkan waktu 15 menit dari Bandara Internasional Juanda atau dari Terminal Bungurasih maupun dari gerbang tol Waru.

Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari resmi dibuka pada tanggal 25 Mei 2002, bertepatan dengan Maulid Nabi Muhammad SAW (12 Rabiul Awwal 1423 H). Dengan begitu penulis menjadikan Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya ini sebagai tempat penelitian tentang adanya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat di rumah sakit islam jemursari Surabaya. Disamping itu Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya ini merupakan rumah sakit yang berbasis Islam.

3.1.4 Jenis dan Sumber Data

Sumber data dari penelitian ini adalah subjek dari mana data diperoleh. Untuk memudahkan penggolongan sumber data berdasar kebutuhan, maka akan dibagi sebagai berikut :

a) Data Primer

Data primer merupakan sumber data utama dan kebutuhan mendasar dari penelitian ini. Sumber data diperoleh dari informan saat terjun langsung ke lapangan tempat penelitian. Informan adalah orang yang bisa memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian.⁶ Beberapa informan dalam laporan penelitian dipilih berdasarkan kebutuhan penelitian, serta berkaitan dengan tema penelitian.

Informan penelitian merupakan orang yang memberikan informasi, sumber informasi, dan sumber data atau disebut juga yang diteliti, karena ia

⁶ Lexy J. Moeleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2009), 132.

bukan saja sebagai sumber data, melainkan juga aktor pelaku yang menentukan berhasil atau tidak penelitian berdasar hasil informasi yang di berikan.

Dalam penelitian ini teknik pemilihan informan yang dipakai dalam wawancara ini adalah menggunakan *Snowball sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan menentukan hanya satu atau dua orang yang berdasarkan penilaiannya bisa dijadikan sebagai key informan. Karena peneliti menginginkan lebih banyak lagi data yang lebih mendalam, kemudian peneliti meminta petunjuk kepada informan pertama untuk menunjukkan orang lain yang kira-kira bisa dijadikan informan lagi. Jadi dalam hal ini, informan yang dipilih atau ditentukan berdasarkan informasi dari informan sebelumnya.⁷

Adapun *key informan* yang akan dimintai data informasi sesuai judul peneliti Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Islam Jemursari yaitu pihak rumah sakit islam yang mempunyai wewenang dan tanggung jawab untuk memberikan data yang dibutuhkan oleh peneliti. Adapun nantinya ada informan lain yang dijadikan sebagai orang yang bisa memberikan data kepada peneliti itu bisa berkembang sesuai dengan kebutuhan seperti karyawan bagian pelayanan BPJS dan para pasien rumah sakit islam jemursari Surabaya yang menggunakan BPJS.

⁷ Sugiono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D (Bandung: Alfabeta, 2011), 85.

Diantaranya data-data yang akan diperoleh dari masyarakat diatas adalah bagaimana usaha pihak rumah sakit islam jemursari Surabaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatannya. Bisa mengetahui faktor-faktor apa saja yang menghambat dan mendukung dari peningkatan pelayanan kesehatan masyarakat tersebut. Selain itu bisa mengetahui pandangan dan respon masyarakat terhadap usaha peningkatkan kualitas pelayanan kesehatannya yang dilakukan oleh rumah sakit islam jemursari Surabaya. Oleh karena itu semua yang berhubungan dengan peningkatkan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat di ruamah sakit islam jemursari Surabaya tersebut akan diteliti oleh peneliti agar nantinya data yang diperoleh sesuai dengan realita yang ada.

b) Data Sekunder

Data sekunder adalah data penunjang sumber utama untuk melengkapi sumber data primer. Sumber data sekunder diperoleh dari hal-hal yang berkaitan dengan penelitian, antara lain buku, jurnal, artikel, koran, *browsing* data internet, dan berbagai dokumentasi pribadi maupun resmi. Maupun data yang terkait dengan peningkatkan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat di ruamah sakit islam jemursari Surabaya.

3.1.5 Penentuan Informan

Sesuai dengan tema yang diangkat, maka untuk menentukan informan yakni pada:

1. Pihak Rumah Sakit Islam
2. Pegawai Bagian BPJS Rumah Sakit Islam
3. Pasien

Alasan untuk mengambil mengambil informan diatas sebagai perwakilan saja dari Kepala Rumah Sakit Islam, Bagian BPJS Rumah Sakit Islam, dan juga Pasien akan dimintai keterangan mengenai “Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Rumah Sakit Jemursari Surabaya”.

3.1.6 Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data, penelitian ini menggunakan beberapa teknik, yaitu:

1. Metode observasi, adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi.⁸ Disini peneliti mengamati fenomena yang relevan dengan pokok bahasan peneliti, yakni mengenai judul “Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Rumah Sakit Jemursari Surabaya”.
2. Metode wawancara, adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui Tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.⁹ Peneliti langsung

⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian kombinas “Mixed Method”* (Bandung: Alfabeta, 2011), 226.

⁹ Ibid, 231

terjun ke lapangan, dengan cara menanyakan terhadap informan terkait “Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Rumah Sakit Jemursari Surabaya”.

3. Metode dokumentasi, merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.¹⁰ Peneliti menggunakan media cetak, media elektronik sebagai bahan bukti data yang relevan.

3.1.7 Instrument Penelitian

Dalam penelitian ini instrumen penelitiannya adalah:

1. Peneliti sendiri sebagai instrument utama.
2. Pedoman wawancara atau *guide interview* yaitu daftar pertanyaan untuk memandu wawancara dalam proses pengumpulan data, agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga lebih mudah diolah. Selanjutnya, jawaban-jawaban informan yang telah terkumpul akan diperiksa dan dianalisis berdasarkan nilai kebenarannya. Untuk menjaga kevalidan dan kelayakan *interview guide* tersebut, peneliti menkonsultasikannya terlebih dahulu dengan dosen pembimbing.
3. Catatan Lapangan atau *field note* yaitu catatan selama berada dilapangan untuk mencatat semua informasi yang diperlukan berkaitan dengan penelitian ini.

¹⁰ Ibid, 240

3.1.8 Teknik Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dari hasil wawancara, peneliti akan mendeskripsikan dan menganalisis berdasarkan kerangka teori yang digunakan dalam penelitian ini.

Analisis data merupakan suatu proses penyederhanaan data yang mudah dibaca dan diinterpretasikan. Analisa data dilakukan sejak awal penelitian hingga penelitian selesai. Untuk menganalisa data yang akan dikumpulkan dalam penelitian ini, maka digunakan teknik analisa kualitatif, yaitu analisis deskriptif kualitatif.¹¹ Analisis ini juga dimaksudkan agar kasus-kasus yang terjadi di lokasi penelitian dapat dikaji lebih mendalam dan fenomena yang ada dapat digambarkan secara lebih terperinci.

Data yang sudah didapat selanjutnya diedit ulang dan dilihat kelengkapannya dan diselingi dengan klasifikasi data untuk memperoleh sistematika pembahasan dan terdeskripsikan dengan rapi. Menurut Soedjono dan Addurrahman ,analisis ini adalah suatu teknik yang digunakan untuk menarik kesimpulan melalui usaha menemukan karakteristik pesan yang dilakukan secara obyektif dan sistematis.¹² Analisis ini dimaksudkan melakukan analisis terhadap makna yang terkandung dalam masalah yang hendak dibahas.

¹¹ Bungin, Burhan, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007), 83.

¹² Soerjono, dan Abdurrahman, *Bentuk Penelitian Suatu Pemikiran dan Penerapan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1991), 13.

Dari kegiatan tersebut merupakan kegiatan yang saling berkaitan pada saat sebelumnya, selama maupun sesudah pengumpulan data dalam bentuk yang sejajar untuk membangun wawasan umum disebut analisis menurut Miles dan Haberman.¹³

a. Reduksi Data

Reduksi data dapat diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis dari lapangan.¹⁴ Reduksi data berlangsung secara terus menerus seiring dengan pelaksanaan penelitian itu berlangsung.

Reduksi data merupakan tahapan bagian analisis sehingga peneliti disini dapat melakukan beberapa pilihan terhadap data yang hendak dikode, mana yang akan dibuang, mana yang merupakan sebuah ringkasan, cerita-cerita yang sedang berkembang, mana yang merupakan pilihan-pilihan analistis.

Reduksi data merupakan proses analisis data yang mempermudah peneliti untuk menarik sebuah kesimpulan dengan merangkum, memilih hal-hal pokok yang sedang dianalisis.

Adapun proses reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak

¹³ Muhammad Idrus, *Metode Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*, (Jakarta: Erlangga, 2011), 148.

¹⁴ Ibid.

perlu dan mengorganisasikan data sehingga memudahkan untuk dilakukan penarikan kesimpulan dan dilanjutkan ke proses verifikasi.

b. Display Data

Tahapan berikutnya adalah display data atau penyajian data (tahapan secara sistematis/pengelompokan). Menurut Miles dan Habermas display data merupakan sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan pengambilan tindakan.¹⁵ Melakukan penyajian data maka peneliti akan lebih mudah memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan.

c. Verifikasi dan Kesimpulan

Verifikasi dan Kesimpulan merupakan tahapan akhir dalam proses pengumpulan data. Peneliti bisa menilai sejauh mana pemahaman dan interpretasi yang telah dibuatnya. Ada beberapa cara yang dilakukan dalam proses ini diantaranya melakukan pencatatan untuk pola-pola dan tema yang sama, pengelompokan dan pencarian kasus-kasus negatif (mungkin adanya kasus yang menyimpang dari kebiasaan masyarakat).

Lebih jelas ditegaskan oleh Miles dan Huberman bahwa seorang peneliti yang berkompeten akan menangani kesimpulan-kesimpulan itu dengan longgar, tetap terbuka dan skeptis (kehati-hatian), tetapi

¹⁵ Ibid, 151.

kesimpulan sudah disediakan, mula-mula belum jelas, namun kemudian meningkatkan menjadi lebih rinci dan mengakar dengan kokoh.¹⁶

Selain Itu Moleong mendefinisikan analisis data sebagai proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori dan satuan dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja sebagaimana yang disarankan oleh data.¹⁷

Penelitian ini menggunakan model analisis data yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman yang terdiri dari tiga hal utama/alur kegiatan yang akan dilaksanakan dari awal hingga selesai, yaitu: reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*) dan penarikan kesimpulan (*conclusion; drawing/verification*). Alur tersebut sebagaimana gambar sebagai berikut.¹⁸

3.1.7 Teknik Pengabsahan Data

Untuk menjamin keabsahan/kebenaran data dalam penelitian kualitatif, Lincoln dan Ghuba menyebutkan empat standar atau kriteria utama guna menjamin keterpercayaan/kebenaran hasil penelitian kualitatif yaitu *kredibilitas, transferabilitas dan konfirmabilitas*. Dalam penelitian ini,

¹⁶ Ibid.

¹⁷ Lexy J Moleong. 1989. *Methodology Penelitian Kualitatif*. (Bandung : Penerbit CV. Remadja KaryaCetakan I, 2009), 135

¹⁸ Matthew B Miles dan A. Michael Huberman.. *Analisis Data Kualitatif*. Edisi terjemahan. Tjejep Rohendi Rohidi. (Jakarta : Penerbit Universitas Indonesia (UI-press): 1992), 35

keempat kriteria tersebut digunakan agar hasil penelitian ini benar-benar memenuhi karakteristik penelitian kualitatif.¹⁹

Proses selanjutnya kita dapat mengetahui apa saja yang telah ditemukan dan diinterpretasikan didalam lapangan, maka kita perlu mengetahui kredibilitasnya dengan menggunakan teknik triangulasi sumber. Yang dimaksud dengan keabsahan data adalah bahwa setiap keadaan harus memenuhi: (1) mendemonstrasikan nilai yang benar, (2) menyediakan dasar agar hal itu dapat diterapkan, (3) memperbolehkan keputusan luar yang dapat dibuat tentang konsistensi dari prosedurnya dan kenetralan dari temuan dan keputusan-keputusannya.²⁰

Teknik keabsahan data yang digunakan peneliti adalah dengan triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Sedangkan Patton mendefinisikan triangulasi adalah sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif.

Adapun triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi dengan sumber yang dicapai dengan cara membandingkan data hasil wawancara informan diatas dengan data yang sudah ada sebelumnya.

¹⁹ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian*, Edisi Revisi, 324.

²⁰ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian*, 320.

Triangulasi tersebut dapat dicapai dengan jalan:

- a. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara
- b. Membandingkan apa yang dikatakan orang didepan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi
- c. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu.
- d. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berada dalam kondisi perekonomiannya, orang pemerintahan, dan
- e. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

3.1.8 Sistematika Pembahasan

Adapun sistematika pembahasan yang akan di bahas dalam skripsi ini diantaranya sebagai berikut:

Bab Pertama merupakan pendahuluan yang berisi dari : Latar belakang masalah, rumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, definisi konseptual, kegunaan penelitian, penegasan judul, dan sistematika pembahasan.

Bab Kedua merupakan kerangka teori dengan judul peningkatan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya.

Kerangka teori ini terdiri dari: konsep peningkatan kualitas pelayanan kesehatan, konsep BPJS meliputi pengertian, tugas manfaat memakai BPJS apa saja yang harus dilakukan membuat BPJS bisa bermanfaat bagi masyarakat dan para penggunanya.

Bab Ketiga berisi metodologi penelitian sebagai acuan kegiatan penelitian. Bagian ini disajikan tentang jenis penelitian, subyek penelitian, lokasi penelitian, fokus penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, dan model analisis data.

Bab selanjutnya yaitu Keempat merupakan penyajian data, analisis data dalam hasil penelitian dan pembahasan tentang peningkatan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya.

Bagian bab yang terakhir yaitu Kelima berisi Kesimpulan dan Saran sebagai jawaban atas pertanyaan pada bab pertama yang dianalisis pada bab kedua dan ketiga ataupun judul yang tertera dalam skripsi penulis yaitu peningkatan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya. Sehingga nantinya akan ditemukan point-point jawaban atas beberapa rumusan masalah yang sudah tersaji sebelumnya.