

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	
1.1.Latar Belakang .....	1
1.2.Rumusan Masalah .....	6
1.3.Pembatasan Masah .....	6
1.4.Tujuan Penelitian .....	7
1.5.Kegunaan Penelitian .....	7
1.6.Penegasan Judul .....	8
1.7.Penelitian Terdahulu.....	11
<b>BAB II    KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1.Konsep Peningkatan .....	14
2.2.Konsep Kualitas .....	15
2.3.Konsep Pelayanan .....	24
2.4.Konsep Pelayanan Kesehatan.....	40
2.5.Konsep Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)44	

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1. Metode Penelitian .....	61
31.1. Tipe Penelitian.....	61
31.2. Fokus Penelitian .....	64
31.3. Pemilihan Penelitian Dana Alasan Pemilihan Judul.....	66
31.4. Jenis dan Sumber Data .....	67
31.5. Penentuan Informan .....	69
31.6. Teknik Pengumpulan Data .....	70
31.7. Instrumen Penelitian .....	71
31.8. Teknik Analilis Data .....	72
31.9. Teknik Keabsahan Data .....	75
31.10. Sistematika Pembahasan.....	77

### **BAB IV PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN**

4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian .....	79
4.1.1 Deskripsi Lokasi Penelitian.....	79
4.1.2 Gambaran Umum Kota Surabaya .....	79
4.1.3 Gambaran Umum Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya	81
4.1.4 Motto,Visi Dan Misi Dasa Rumah Sakit Islam Surabaya	87
4.1.5 Kelembagaan, Fasilitas dan Pelayanan, Sumber Daya Manusia .....	88
4.1.6 Struktur Organisasi Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya	90
4.2 Penyajian Data .....	91
4.2.1 Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya.....	92
4.2.2 Faktor-Faktor yang Menghambat dan Mendukung Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya.....	127
4.3 Pembahasan .....	137
4.3.1 Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Rumah Sakit Islam Jemursari .....	137

4.3.2 Faktor- faktor yang Menghambat dan Mendukung Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya .....	165
4.3.3 Analisis SWOT .....	174
4.3.4 Penemuan Hasil Penelitian.....	181

## **BAB V PENUTUP**

5.1 Kesimpulan.....	184
5.2 Saran .....	186

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel: 1.1 Kajian Penelitian Terdahulu .....	12
Tabel: 2.1 Perbedaan pelayanan Publik dan Pelayanan Swasta .....	29
Tabel: 4.1 Daftar Pegawai Medis dan Non Medis di Rumah sakit Islam Jemursari Surabaya .....	94
Tabel: 4.2 Dokter Spesialis Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya .....	117
Tabel: 4.3 Laporan Kunjungan Berdasarkan Penjamin Pasien Bpjs Kesehatan.....	126
Tabel: 4.4 Contoh Salah Satu Dari Biaya Administarsi.....	130
Tabel: 4.5 Persalian Normal ditolong Bidan.....	130
Tabel: 4.6 Jadwal Praktek Dokter Fisioterapi Sebelum Dirubah .....	132
Tabel: 4.7 Perubahan Jadwal.....	133
Tabel: 4.8 Rekapitulasi Pasien JKN Golongan I .....	139
Tabel: 4.9 Rekapitulasi Pasien JKN Golongan II .....	140
Tabel: 4.10 Rekapitulasi Pasien JKN Golongan III .....	141
Tabel 4.11. Laporan Kunjungan Rawat Inap Bulan Mei .....	142
Tabel 4.12. Laporan Kunjungan Rawat Inap Bulan Juni .....	144
Tabel: 4.13 Laporan Kunjungan Rawat Inap Bulan Juli.....	145
Tabel: 4.14 Data Jadwal Pelayanan Dokter di Rumah Sakit Islam Jemursari .....	149

Tabel: 4.15 Laporan 15 Diagnosis Terbanyak Pasien Rawat Inap .....	154
Tabel: 4.16 Peningkatan Kualitas Petugas .....	163
Tabel: 4.17 Sumber Daya Fasilitas Rumah Sakit Islam Jemursari .....	164
Tabel: 4.18 Data Temuan Hasil Penelitian .....	181

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar: 4.1 Letak Lokasi Rumah Sakit Jemursari Surabaya .....	82
Gambar: 4.2 Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya .....	83
Gambar: 4.3 Struktur Organisasi Rumah Sakit Islam Jemursari .....	90
Gambar: 4. 4 Tempat Tidur Penuh di Ruang Rawat Inap .....	159