

ABSTRAK

Penelitian ini bermaksud mendeskripsikan bagaimanakah suatu instansi kesehatan mengimplementasikan suatu kebijakan yang dibuat oleh pemerintah, sekaligus menggambarkan kendala-kendala yang dihadapi oleh instansi yang bersangkutan dalam mengimplementasikan kebijakan tersebut dalam peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Program dari BPJS Kesehatan yaitu program jaminan kesehatan nasional (JKN) adalah program pelayanan kesehatan terbaru yang sistemnya menggunakan sistem asuransi. Penyelenggara pelayanan BPJS Kesehatan dokter keluarga, klinik, puskesmas, dan rumah sakit.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan pelaksanaan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Haji Surabaya. Lokasi penelitian dilakukan di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya yang merupakan salah satu rumah sakit rujukan pasien JKN. Peneliti menggunakan teknik pemilihan informan dengan *purposive sampling*, kemudian berkembang dengan teknik *snowball sampling*, peneliti memakai analisa “kualitatif” yaitu merupakan data yang muncul berwujud kata-kata dan bukan rangkaian angka.

Kesimpulan dari penelitian ini terdapat empat indikator yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan, yaitu : (1) *Tangibles* (bukti fisik) (2) *Responsiveness* (daya tanggap) (3) Kredibilitas (4) *Assurance* (Jaminan).

Kata Kunci : BPJS Kesehatan, Program JKN, Rumah Sakit, Kualitas Pelayanan Kesehatan

ABSTRACT

This study intends to describe how a health authority to implement a policy made by the government, as well as illustrate the constraints faced by the relevant agencies in implementing the policy in improving the quality of health services. Program of Health BPJS is national health insurance program (JKN) is the latest health care program that the system uses an insurance system. Health care providers BPJS family doctors, clinics, health centers, and hospitals.

The purpose of this study was to describe the implementation of the National Health Insurance program (JKN) in improving the quality of health care in RSUD Haji Surabaya. Location of the study conducted in Surabaya Haji General Hospital, which is one JKN patient referral hospital. Researchers used a technique with purposive sampling informant election, then developed with snowball sampling technique, the researchers used an analysis "qualitative" is an emerging data intangible words and not a series of numbers.

The conclusion of this study, there are four indicators that affect the quality of health care: (1) Tangibles (2) Responsiveness (3) Credibility (4) Assurance.

Keywords: BPJS Health, Program JKN, Hospitals, Quality of Health Care