

ABSTRACT

Hospital is a healthcare institution seeking health care with maintenance, health promotion, disease prevention, disease healing, and health rehabilitation approaches. Therefore, job of hospital installation in providing medical service and medical support cannot be limited by above approaches but by providing best healthcare service and equipped with high contact personnel and thus providing satisfaction to society. Service quality improvement is a crucial issue in management implementation both in private and public sectors. It occurred as society demand for service quality was continuously increasing. Meanwhile service practice is not experiencing significant improvement.

The research discussed about strategy to improve health care service quality in RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya where once the hospital was a public health center (Puskesmas) named Puskesmas Tambakrejo, district of Tambaksari. From time to time the Puskesmas Tambakrejo kept providing good service to patients thus raising people trust for the service provided. In 1997 Regional Government of Surabaya City promoted Puskesmas Tambakrejo to be Rumah Sakit Umum Daerah Kota Surabaya and as referral hospital for Askes (Health Insurance) and Jamkesmas (society health security) users. In 2008 RSUD dr. Mohamad Soewandhie gained ISO 9001:2001 certification. Based on the fact, then problem raised within the research was how do strategies to improve healthcare service quality in RSUD dr Mohamad Soewandi were implemented.

To answer this question, qualitative research method with descriptive research type was used. Data were obtained through observation and in-depth interview and by using documentary result. Informant selection was performed by purposive sampling and then developed by using snowball technique. Data analysis process was performed by categorizing and combining the data obtained, and also providing set of interrelationship between the data. Data validation was performed through data source triangulation thus the valid data could be served.

Keywords: Service strategy, health service, and service quality

ABSTRAK

Rumah Sakit merupakan suatu institusi pelayanan kesehatan yang melakukan upaya kesehatan dengan pendekatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan (*promotif*), pencegahan penyakit (*preventif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*), dan pemulihan kesehatan (*rehabilitatif*). Penelitian ini membahas tentang strategi meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya dimana rumah sakit ini dahulunya adalah hanya merupakan sebuah puskesmas dengan nama Puskesmas Tambakrejo kecamatan Tambaksari dan sekarang berubah menjadi Rumah Sakit Daerah milik Kota Surabaya. Mendapatkan ISO 9001 : 2001 pada tahun 2008. Berdasarkan kenyataan tersebut, maka permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini adalah bagaimana strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di RSUD dr. Mohamad Soewandhie tersebut.

Untuk menjawab permasalahan ini, digunakan metode penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Data-data diperoleh melalui proses observasi dan wawancara mendalam, serta memanfaatkan hasil dokumenter. Pemilihan informan dilakukan secara *purposive sampling*, dan selanjutnya berkembang dengan menggunakan teknik *snowball*. Proses analisis data dilakukan dengan mengkategorikan dan mengkombinasikan data-data yang diperoleh, dan juga menetapkan serangkaian hubungan keterkaitan antara data-data tersebut. Validasi data dilakukan melalui triangulasi sumber data sehingga data yang disajikan merupakan data yang absah.

Dari hasil data yang diperoleh di lapangan menunjukkan bahwa strategi yang dilaksanakan oleh RSUD dr. Mohamad Soewandhie adalah dengan menggunakan Perspektif *Balanced Scorecard*. Namun strategi yang digunakan masih mengalami kekurangan sehingga peneliti memberikan renstra usulan sebagai penunjang strategi yang telah diterapkan. Dengan menggunakan strategi kualitas jasa/ layanan dan strategi mempertahankan kepuasan pelanggan.

Kata kunci : Strategi pelayanan, kualitas pelayanan dan pelayanan kesehatan