

**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN OBAT PASIEN BPJS
BERDASARKAN MODEL PELAYANAN BRADY & CRONIN UPT
RUMAH SAKIT MATA MASYARAKAT JAWA TIMUR**

Rokhilatul Luthfiyah

ABSTRAK

Salah satu upaya peningkatan kualitas pelayanan adalah melakukan evaluasi kualitas pelayanan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kualitas masyarakat pengguna layanan rumah sakit taitu pasien atau keluarga pasien. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis mutu pelayanan kesehatan dengan kualitas berdasarkan Survei Retail Service Quality di Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur. Manfaat penelitian ini yaitu sebagai bahan masukan dalam upaya pengembangan tentang mutu pelayanan kesehatan dengan kualitas berdasarkan Survei Retail Service Quality di Tempat Pelayanan Obat Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur. Jenis penelitian ini ynag digunakan adalah penelitian deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah kunjungan pasien BPJS di rumah sakit mata masyarakat jawa timur pada tahun 2018 sebesar 50.476 pasien. Penelitian ini menggunakan random *sampling* sebagai teknik *sampling*. Penelitian ini dilakukan pada bulan Mei—Juli 2019 di tempat pelayanan obat rumah sakit mata masyarakat jawa timur. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara. Dari hasil pengambilan sampel kualitas pelayanan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan ,Service Quality Model, Tempat Pelayanan Obat, Pasien BPJS,Rs