

ABSTRAK

Faris Baharuddin, 1820410048. Sistem Manajemen Layanan Ambulans Pada Program LAZISMU Jepara

Berawal melihat serta mendengar sebuah masalah terkait biaya pengantaran pasien ke rumah sakit yang membebani bagi pasien kemudian menindaklanjuti masalah tersebut LAZISMU Kabupaten Jepara membentuk program pelayanan ambulans gratis. Di dalam pengelolaan program pelayanan ambulans gratis perlu adanya sistem manajemen pelayanan ambulans gratis yang jelas dan transparan supaya meningkatkan kepercayaan masyarakat. Tujuan dari penelitian ini *Pertama*, untuk menganalisis sistem manajemen pelayanan ambulans gratis yang digunakan LAZISMU Kabupaten Jepara. *Kedua*, untuk menganalisis problematika atau permasalahan yang terjadi disaat melakukan pelayanan ambulans gratis. *Ketiga*, untuk menganalisis faktor-faktor baik itu faktor pendukung pelayanan maupun faktor yang menjadi penghambat pelayanan ambulans gratis.

Pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Yang mana sumber dari datanya yaitu dari sumber data primer dan sumber data sekunder. Dalam teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan peneliti yaitu dengan reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan kesimpulan (*verivication*).

Hasil penelitan menunjukkan bahwasannya dalam sistem manajemen pelayanan Ambulans Gratis LAZISMU Kabupaten Jepara memiliki sistem manajemen pelayanan yang berbentuk jasa transportasi atau pengantaran pasien dengan armada ambulans sehingga dapat memberi dampak yang sangat signifikan dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap LAZISMU Kabupaten Jepara, hal ini ditandai dengan adanya Armada Ambulans Gratis yang sudah tersebar dalam 8 Kecamatan di Kabupaten Jepara.

Kata Kunci: Sistem Manajemen Pelayanan, Ambulans Gratis, Kepercayaan Masyarakat.