

ABSTRAK

RELIABILITAS DAN RESPONSIVITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP PASIEN KECELAKAAN LALU LINTAS TUNGGAL DENGAN JAMINAN KESEHATAN NASIONAL DI RUMAH SAKIT ORTHOPAEDI PURWOKERTO

Nur Aulia, Arif Kurniawan, Arih Diyaning I

Latar Belakang : Program Jaminan Kesehatan Nasional Republik Indonesia melalui BPJS Kesehatan yang bekerja sama dengan PT. Jasa Raharja dalam memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan pasien akibat kecelakaan lalu lintas tunggal. Program ini dilaksanakan oleh RS Orthopaedi Purwokerto berdasarkan sistem INSIDEN dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan guna memudahkan pasien kecelakaan lalu lintas tunggal. Kualitas pelayanan kesehatan dapat diukur melalui beberapa indikator diantaranya reliabilitas dan responsivitas, ketidakpahaman pasien dalam memanfaatkan jaminan BPJS Kesehatan dan kurang tanggapnya petugas kesehatan berpengaruh pada kualitas kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pengalaman yang dialami pasien terhadap reliabilitas dan responsivitas pelayanan kesehatan dengan JKN di RS Orthopaedi purwokerto.

Metodologi : Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif dengan desain studi fenomenologi. Sumber data didapatkan melalui wawancara mendalam, studi dokumen dan observasi.

Hasil Penelitian : Inkonsistensi Reliabilitas dan Responsivitas pelayanan kesehatan yang tidak maksimal terhadap pelayanan pasien kecelakaan lalu lintas tunggal dengan JKN mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan. Perbaikan melalui peningkatan kualitas sumber daya manusia serta sosialisasi yang menjangkau seluruh pihak dalam mengimplementasikan program.

Kesimpulan : Keterbatasan petugas dalam menyelenggarakan pelayanan secara akurat dan kurangnya respon petugas terhadap harapan, keinginan serta aspirasi pasien yang ingin memanfaatkan pelayanan.

Kata Kunci : Reliabilitas, Responsivitas, JKN

