

Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kualitas Layanan Pasien Peserta JKN Di Poli Gigi RSUD Kota Tangerang Selatan Tahun 2022

Intama, Christina Nusarita

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=136087&lokasi=lokal>

Abstrak

Peningkatan jumlah pasien peserta JKN ke Poli gigi RSUD Kota Tangerang Selatan setelah kasus COVID-19 mulai jauh menurun, menuntut penyedia layanan untuk dapat memberikan pelayanan berkualitas yang sesuai standar dan aman bagi pasien. Tesis ini membahas tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan kualitas layanan pasien peserta JKN di Poli gigi RSUD Kota Tangerang Selatan pada tahun 2022 menurut pihak penyedia layanan (RS) dan dari persepsi pasien. Penelitian menggunakan desain Convergent Mixed Methods. Desain studi kasus digunakan pada penelitian kualitatif dengan melakukan wawancara terhadap pemberi layanan dan desain penelitian cross sectional dilakukan untuk mengetahui persepsi pasien terhadap kualitas layanan peserta JKN di Poli Bedah Mulut dan Penyakit Mulut. Pengambilan sampel secara consecutive sampling didapatkan sebanyak 40 responden. Hasil penelitian mendapatkan bahwa masih terdapat ketidaksesuaian untuk faktor jumlah dan jenis serta perencanaan kebutuhan SDM, jumlah ruangan, alat dan alat penunjang medis (rontgen foto Panoramic), kebijakan peningkatan mutu layanan, monitoring pelaksanaan SPO dan pemberian layanan sesuai indikasi. Faktor-faktor yang mendapat penilaian sangat baik dari pasien yaitu: ketersediaan obat, kemampuan dokter, pemanfaatan JKN tanpa biaya tambahan untuk tindakan, karyawan yang responsif, ramah dan perhatian, serta kebersihan peralatan dan prosedur tindakan. Faktor-faktor yang masih dapat ditingkatkan dan diperbaiki diantaranya: kebersihan ruangan, alat penunjang medis kejelasan informasi untuk pasien BPJS dan waktu tunggu pasien. Dengan mengetahui faktor-faktor tersebut dapat bermanfaat bagi upaya perbaikan dan peningkatan kualitas layanan pasien peserta JKN di RSUD Kota Tangerang Selatan.

The increase in the number of JKN participant patients attending the dental clinic at RSUD Kota Tangerang Selatan after COVID-19 cases began to decline considerably requires service providers to be able to provide quality services that meet standards and are safe for patients. This thesis discusses the factors related to the quality of service for JKN participant patients at the dental clinic at RSUD Kota Tangerang Selatan in 2022 according to the provider (RS) and from patient perceptions. This research uses Convergent Mixed Methods design. The case study design was used in qualitative research by conducting interviews with service providers and a cross-sectional research design was carried out to determine patient perceptions of the quality of services for JKN participants at the Oral Surgery and Oral Disease Polyclinic. The results of the study found that from the service provider side, factors such as the number of human resources, the availability of facilities and infrastructure, policies to improve service quality, monitoring the implementation of SOP and providing services according to indications are related to service quality. Factors related to service quality and received very good evaluations from patients, namely: availability of medicines, ability of doctors, utilization of JKN without additional costs for procedures, the responsiveness, friendly and caring employees, as well as sterilized of equipment and procedures. Factors that can still be improved include: cleanliness of the room, additional costs for supporting examinations outside the hospital, clarity of information for BPJS patients and patient waiting times. Knowing these

factors can be useful for efforts to improve and improve the quality of service for JKN participant patients at
RSU Kota Tangerang Selatan.</div>