



SINOPSIS

JUDUL : MENGUKUR KUALITAS KINERJA PELAYANAN PUBLIK (PROGRAM JAMINAN KESEHATAN NASIONAL) DENGAN SURVEY KEPUASAN PASIEN

PENULIS : MOH. WILDAN

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya kebijakan publik pemerintah tentang program pelayanan kesehatan bagi peserta JKN sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu dilakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan kesehatan program JKN dengan melakukan survey kepuasan pasien atau masyarakat. Untuk mengukur indeks kepuasan pasien/masyarakat terhadap pelayanan kesehatan program JKN perlu disusun suatu instrumen yang dapat mengukur kualitas pelayanan kesehatan yang valid, reliabel dan komprehensif.

Sejalan dengan itu, Adikoesoemo (1997) menjelaskan bahwa kualitas atau mutu dibidang institusi kesehatan adalah mutu pelayanan terhadap pasien. Kualitas pelayanan kesehatan yang baik antara lain pasien mendapat layanan yang cepat, diagnosa dan terapi yang tepat. Kualitas pelayanan kesehatan merupakan produk akhir dari interaksi antara berbagai komponen atau aspek pada fasilitas kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan. Sementara Parasuraman, Zeithmal dan Berry (1998) mengidentifikasi lima kelompok dimensi yang digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dalam bidang jasa yaitu; bukti langsung, keandalan, ketanggapan, respon, jaminan, dan empati.

Oleh sebab itu, mutu pelayanan kesehatan salah satunya dipengaruhi oleh baik buruknya tenaga kesehatan dalam melakukan komunikasi terapeutik (Harmini, 2008). Bahkan disebutkan oleh Lois (2005) bahwa komunikasi terapeutik merupakan salah satu aspek paling penting dalam pelayanan keperawatan. Kompetensi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Faktor kunci dalam penilaian pelayanan kesehatan di mata pasien adalah komunikasi yang dilakukan oleh perawat (Potter & Perry, 2005)



ASEP SUNDOWO WINARDI, A.Md. Ft, S.H.
SERDIK SPPK – POKJAR I
NO SERDIK: 202409002010



TRANSFORMASI
MENUJU POLRI YANG
PRESISI
PREDIKTIF - RESPONSIBILITAS - TRANSPARAN - BERKEADILAN