

ISBN : 978-602-6276-86-5

# PENJAMINAN MUTU & MODEL PENCEGAHAN KECURANGAN (*FRAUD*)

## Pelayanan Kesehatan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)

**Nugroho Mardi Wibowo  
Woro Utari  
Abdul Muhith  
Yuyun Widiastuti  
Puti Aulia Rahma**



**Kresna Bina Insan Prima  
Anggota IKAPI**

**PENJAMINAN MUTU & MODEL  
PENCEGAHAN KECURANGAN (*FRAUD*)  
Pelayanan Kesehatan Program Jaminan  
Kesehatan Nasional (JKN)**

**NUGROHO MARDI WIBOWO  
WORO UTARI  
ABDUL MUHITH  
YUYUN WIDIASTUTI  
PUTI AULIA RAHMA**



**Kresna Bina Insan Prima  
Anggota IKAPI**

**Penjaminan Mutu & Model Pencegahan Kecurangan  
(*Fraud*) Pelayanan Kesehatan Program Jaminan  
Kesehatan Nasional (JKN)**

Penulis : Nugroho Mardi Wibowo, Woro Utari,  
Abdul Muhith, Yuyun Widiastuti, Puti  
Aulia Rahma

Editor : Agustin Azizah Mahardika

Desain Isi : Muhammad Ainul Firdaus

Desain Sampul : Siska Amelia

Diterbitkan Oleh:

**Kresna Bina Insan Prima**

Jl. Klakahrejo No 77 Benowo Surabaya 60198

Tel./Fax. : +6231 7457673

Hp. : +6285330834377

Email : ldp\_kbip@yahoo.co.id

Facebook : Kresna Bip

Website : [www.publikasiilmiah.com](http://www.publikasiilmiah.com)

197 hlm.; 15 x 23 cm; HVS 80 gram

ISBN : 978-602-6276-86-5

Cetakan pertama, 2019

Hak cipta dilindungi undang-undang

Dilarang memperbanyak karya tulis ini dalam bentuk dan  
dengan cara apapun tanpa ijin tertulis dari penerbit

## KATA PENGANTAR

Pertama-tama, penulis mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT, atas segala limpahan rahmat, taufik dan hidayahNya, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan buku yang berjudul “Penjaminan Mutu & Model Pencegahan Kecurangan (*Fraud*) Pelayanan Kesehatan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)”. Sebagaimana kita ketahui bersama bahwa dengan adanya Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) diharapkan kualitas pelayanan kesehatan dapat ditingkatkan dengan pembiayaan yang efisien. Dalam pelaksanaan program JKN pihak fasilitas kesehatan (rumah sakit dan puskesmas) dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu namun harus efisien dalam pengeluaran pembiayaan yang tidak perlu. Pengendalian mutu dan pengendalian biaya merupakan sesuatu yang sangat penting dalam penyelenggaraan program JKN. Pihak fasilitas kesehatan diharapkan memiliki model penjaminan mutu yang baik sehingga pelayanan kesehatan yang diberikan dapat sesuai dengan harapan bersama. Disisi lain dengan pemberlakuan tarif INA-CBGs dalam program JKN, pihak rumah sakit merasa menganggap tarif tersebut masih jauh di bawah tarif normal rumah sakit. Kesenjangan tarif tersebut sangat mungkin menjadi pendorong adanya potensi *fraud* (kecurangan) pelayanan kesehatan dalam program JKN.

Buku ini merupakan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis pada tahun 2019. Sebagai overview buku ini menjelaskan penjaminan mutu pelayanan kesehatan dalam pelaksanaan program JKN. Disamping itu buku ini mengulas potensi adanya kecurangan (*fraud*) dalam pelayanan kesehatan program JKN. Pihak yang melakukan *fraud* dapat merugikan pasien dengan menurunkan mutu pelayanan kesehatan. Oleh karena itu dalam buku ini juga memberikan solusi untuk mencegah *fraud* dengan adanya model pencegahan potensi *fraud* pelayanan kesehatan program JKN beserta contoh kasus penerapan analisa potensi *fraud* di rumah sakit.

Akhir kata tidak ada gading yang tak retak, tentunya tidak ada karya manusia yang sempurna. Dalam kesempatan ini penulis mengharapkan kritik yang membangun dan saran demi kesempurnaan buku ini.

Surabaya, Oktober 2019

Penulis

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	vii
BAB I. KONSEP MUTU DAN PENJAMINAN	
MUTU .....	1
A. Batasan Tentang Mutu .....	2
B. Dimensi Mutu .....	3
C. Penjaminan Mutu .....	10
BAB II. KONSEP MUTU DALAM	
PELAYANAN KESEHATAN .....	15
A. Konsep Inspeksi .....	15
B. Konsep Kendali Mutu .....	16
C. Konsep Penjaminan Mutu .....	16
D. Konsep Peningkatan Mutu	
Berkelanjutan .....	17
E. Konsep Manajemen Mutu Terpadu .....	18
F. Mutu Pelayanan Kesehatan di	
Puskesmas dan Rumah Sakit.....	21
G. Standar Pelayanan Kesehatan.....	30
H. Indikator .....	36
I. Prinsip Kunci Tentang Mutu .....	38

	J. Proses Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan .....	39
	K Supervisi dalam Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan.....	46
BAB III.	BEBERAPA PENDEKATAN UNTUK MENGUKUR MUTU PELAYANAN ....	48
	A. Pendekatan Variabel Masukan .....	48
	B. Pendekatan Variabel Proses dan Hasil	49
	C. Pendekatan Model HP-IV .....	58
BAB IV.	PEMECAHAN MASALAH DALAM PENJAMINAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN.....	64
	A. Pendekatan Model PDCA .....	66
	B. Langkah Pemecahan Masalah .....	78
	C. Gugus Kendali Mutu dalam Pelayanan Kesehatan.....	99
BAB V.	MODEL PENCEGAHAN KECURANGAN PELAYANAN KESEHATAN PROGRAM JKN.....	104
	A. Pengertian dan Jenis Fraud dalam Layanan Kesehatan.....	104
	B. Model Pencegahan Fraud Pelayanan Kesehatan dalam Program JKN .....	109
BAB VI.	UJI COBA SISTEM INFORMASI PENCEGAHAN KECURANGAN PELAYANAN KESEHATAN .....	134
	A. Analisa Potensi Fraud Terkait Rujukan .....	136

B. Analisa Potensi Fraud Terkait Biaya ..	142
C. Analisa Potensi Fraud Terkait Pemanfaatan Kamar .....	156
D. Analisa Potensi Fraud Terkait Kesalahan Pengodean.....	159
DAFTAR PUSTAKA .....	177



## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penentuan Prioritas Masalah Pelayanan Kesehatan Dasar .....	86
Tabel 2 Model Analisis Potensi Fraud Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit.....	110

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Contoh Pendekatan Sistem Pelayanan Kesehatan Dasar <i>Antenatal Care</i> di Puskesmas .....	26
Gambar 2	Siklus Mutu .....	45
Gambar 3	Siklus 13 Langkah Pemecahan Masalah Mutu Pelayanan Kesehatan .....	81
Gambar 4	Simbol-simbol yang Biasa dalam Membuat Diagram Alur .....	89
Gambar 5	Diagram Alur Kegiatan pada Pelayanan di dalam Gedung .....	90
Gambar 6	Diagram Alur Kegiatan pada Pelayanan di Dalam dan di Luar Gedung .....	91
Gambar 7	Diagram Tulang Ikan .....	92
Gambar 8	Diagram Penyusunan Rencana Aksi dari Suatu Masalah yang Sudah Ditetapkan....	97
Gambar 9	Jumlah Kasus Rawat Inap LOS 1 hari Periode Januari – Desember 2018.....	138
Gambar 10	Jumlah Kasus Rawat Inap LOS 1 hari Periode Januari – Juni 2018 .....	139
Gambar 11	Jumlah Kasus Rawat Inap LOS 1 hari Periode Juli – Desember 2018 .....	140
Gambar 12	Jumlah Kasus Rawat Inap LOS 1 hari yang Dirujuk Periode Juli – Desember 2018.....	142
Gambar 13	Jumlah Pasien Pulang Dirujuk Periode Januari-Desember 2018.....	144

Gambar 14 Jumlah Kasus Rawat Inap dan Jumlah Klaim INA CBGs tahun 2018.....	146
Gambar 15 Jumlah Kasus Rawat Jalan dan Jumlah Klaim INA CBGs tahun 2018.....	148
Gambar 16 Tingkat Keparahan Kasus Tahun 2018....	150
Gambar 17 Tagihan Rawat Inap Rumah Sakit ke BPJS Kesehatan tahun 2018 .....	152
Gambar 18 Tagihan Rawat Jalan Rumah Sakit ke BPJS Kesehatan tahun 2018 .....	154
Gambar 19 Jumlah Kasus Rawat Inap dengan <i>Special Procedur</i> Tahun 2018.....	156
Gambar 20 Jumlah Kasus Rawat Jalan dengan <i>Special Procedur</i> Tahun 2018.....	158
Gambar 21 Jumlah Kasus Rawat Inap dengan <i>Special Drug</i> Tahun 2018 .....	160
Gambar 22 Jumlah Kasus Rawat Jalan dengan <i>Special Drug</i> Tahun 2018 .....	162
Gambar 23 Jumlah Kasus Rawat Inap dengan <i>Special Prosthesis</i> Tahun 2018.....	165
Gambar 24 Persentase Pemanfaatan Kelas Kamar Rawan Inap tahun 2018.....	168
Gambar 25 Rata-Rata LOS Rumah Sakit Tahun 2018.....	170
Gambar 26 Diagnosis Primer Rawat Inap terbanyak Berdasarkan ICD-10 .....	172
Gambar 27 Diagnosis Primer Rawat Inap Tagihan Tertinggi Berdasarkan ICD-10.....	174

Gambar 28 Diagnosis Sekunder Rawat Inap Terbanyak Berdasarkan ICD-10 .....	177
Gambar 29 Diagnosis Pimer Rawat Jalan Terbanyak Berdasarkan ICD-10 .....	179
Gambar 30 Diagnosis Pimer Rawat Jalan Tagihan Tertinggi Berdasarkan ICD-10.....	181
Gambar 31 Diagnosis Sekunder Rawat Jalan Terbanyak Berdasarkan ICD-10 .....	183
Gambar 32 Tren Data Diagnosis Primer Rawat Inap Terbanyak LOS 1 hari Pulang Dirujuk ....	186
Gambar 33 Tren Tindakan Rawat Inap Terbanyak.....	188
Gambar 34 Tren Tindakan Rawat Inap dengan Tagihan Tertinggi.....	190
Gambar 35 Tren Tindakan Rawat Jalan Terbanyak ...	192
Gambar 36 Tren Tindakan Rawat Jalan dengan Tagihan Tertinggi.....	194

## DAFTAR PUSTAKA

- Azrul, A. (1996). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Djasri, H., Rahma, P. A., & Hasri, E. T. (2016). Korupsi dalam Pelayanan Kesehatan di Era Jaminan Kesehatan Nasional: Kajian Besarnya Potensi dan Sistem Pengendalian Fraud. *Integritas*, 2(1), 113–133.
- Donabedian, A. (1980). *Aspects of medical care administration*. Harvard University Press.
- Gaspersz, V. (1997). *Manajemen Kualitas*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Hasri, E. T. (2019). Bisa Jadi, Potensi-Potensi Fraud Ini Juga Sedang Berkembang Di Indonesia. Retrieved 9 September 2019, from <http://mutupelayanankesehatan.net/3112-bisa-jadi-potensi-potensi-fraud-ini-juga-sedang-berkembang-di-indonesia>
- Kalb, P. E. (1999). Health care fraud and abuse. *Journal of the American Medical Association*, 282(12), 1163–1168. <https://doi.org/10.1001/jama.282.12.1163>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50. <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40. Retrieved from <https://www.researchgate.net/publication/225083802>
- Thornton, D., Brinkhuis, M., Amrit, C., & Aly, R. (2015). Categorizing and Describing the Types of Fraud in *Penjaminan Mutu & Model Pencegahan Kecurangan* - 196

Healthcare. *Procedia Computer Science*, 64, 713–720. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2015.08.594>

## PROFIL PENULIS



**Dr. Nugroho Mardi Wibowo, SE., M.Si.**, lahir pada tanggal 6 Mei 1969 di Surabaya. Saat ini bekerja sebagai dosen tetap pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan Program Pascasarjana Universitas Wijaya Putra (UWP) dengan jabatan akademik Lektor Kepala dan mengasuh mata kuliah Manajemen Strategi, Manajemen

Operasional, Ekonomi Manajerial dan Metodologi Penelitian.

Pendidikan S-1 di Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Putra Program Studi Manajemen lulus tahun 1997, S-2 di Program Pascasarjana Universitas Airlangga program studi Ilmu Manajemen lulus tahun 2001, dan S-3 di Program Pascasarjana Universitas Brawijaya program studi Ilmu Ekonomi dengan peminatan Manajemen lulus tahun 2006.

Penulis aktif melakukan penelitian, utamanya terkait dengan Strategi Pengembangan Pelayanan Kesehatan dan Manajemen Mutu. Tahun 2013-2014 penulis melakukan penelitian Hibah Dikti skema Penelitian Hibah Bersaing berjudul Model dan Strategi Pengembangan Pelayanan

Kesehatan Berbasis *Service Delivery System* Pada Puskesmas Rawat Inap Di Provinsi Jawa Timur. Tema yang hampir sama juga dilakukan pada tahun 2015-2017 dan 2018-2020 pada skema Penelitian Strategis Nasional Hibah DRPM Kemenristekdikti. Pada tahun 2015-2017 penelitiannya berjudul Pengembangan Model dan Kebijakan Pelayanan Kesehatan Masyarakat Miskin Berbasis Berkeadilan Pada Wilayah Kantong Kemiskinan Di Jawa Timur (Sebagai Upaya Pengentasan Kemiskinan Dalam Pencapaian Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional – RPJMN 2015-2019) dan tahun 2018-2020 berjudul Pengembangan Model dan Strategi Pengendalian Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Era Jaminan Kesehatan Nasional Sebagai Upaya Menuju Pelayanan Kesehatan Berkeadilan Pada Faskes Tingkat Pertama dan Rujukan di Jawa Timur.





**Dr. Woro Utari, SE., MM.** Dosen Universitas Wijaya Putra (UWP) sejak tahun 1992. Pernah menjadi Ketua Jurusan Ilmu Ekonomi, Ketua Program Studi Magister Manajemen dan Dosen di Program Pasca Sarjana sejak tahun 2001 pengampuh mata kuliah Manajemen Pemasaran,

Pemasaran Strategi, Riset Pemasaran, Ekonomi Manajerial, Ekonomi Makro, Keuangan Negara, dan Ekonomi Publik.

Penelitian yang pernah dilakukan dari tahun 2013-2018 diantaranya: 1) Analisis Kualitas Layanan serta Dampaknya terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Nasrul Ummah Lamongan (2013), 2) Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Varian Obat dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Apotek Yakersuda Bangkalan (2014), 3) Model Kemitraan Pemerintah dan Swasta dalam meningkatkan Kualitas Layanan Rumah Sakit di Jawa Timur (2015-2016 dibiayai DRPM Dikti), Pengembangan Model dan Strategi Pengendalian Mutu Pelayanan Kesehatan pada Era Jaminan Kesehatan Nasional Sebagai Upaya Menuju Pelayanan Kesehatan Berkeadilan pada Faskes Tingkat Pertama dari Rujukan (2017 dibiayai DRPM Dikti).



**Dr. Abdul Muhith, S.Kep., Ns.,** lahir pada tanggal 12 Maret 1979 di Gresik. Saat ini bekerja sebagai dosen tetap di STIKES Majapahit Mojokerto dengan jabatan akademik Lektor Kepala dan mengasuh mata kuliah Manajemen Keperawatan, Keperawatan Komunitas Keluarga, Keperawatan Gerontik, dan Keperawatan Jiwa.

Pendidikan S-1 ditempuh di Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Airlangga lulus tahun 2004, S-2 di IMNI Jakarta program studi Manajemen Konsentrasi Manajemen Kesehatan lulus 2007, dan S-3 di Universitas Airlangga program studi Ilmu Kesehatan lulus tahun 2012. Penulis aktif menulis buku antara lain Pengembangan Model Mutu Asuhan Keperawatan, Pendidikan Keperawatan Jiwa dan Pendidikan Keperawatan Gerontik

Penulis juga melakukan aktif melakukan penelitian, utamanya terkait dengan Strategi Pengembangan Pelayanan Kesehatan. Tahun 2018-2020 melakukan penelitian Penelitian Strategis Nasional Hibah DRPM Kemenristekdikti berjudul Pengembangan Model dan

Strategi Pengendalian Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Era Jaminan Kesehatan Nasional Sebagai Upaya Menuju Pelayanan Kesehatan Berkeadilan Pada Faskes Tingkat Pertama dan Rujukan di Jawa Timur.



**Yuyun Widiastuti, SE., MM.,** lahir pada tanggal 25 November 1967 di Blitar. Saat ini bekerja sebagai dosen tetap pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra (UWP) dengan jabatan akademik Lektor dan mengasuh mata kuliah

Perilaku Konsumen, Statistik dan Matematika Ekonomi.

Pendidikan S-1 di Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Putra Program Studi Manajemen lulus tahun 1997 dan S-2 di Program Pascasarjana Universitas Wijaya Putra program studi Manajemen lulus tahun 2006.

Penulis aktif melakukan penelitian, utamanya terkait dengan Strategi Pengembangan Pelayanan Kesehatan. Tahun 2013-2014 penulis melakukan penelitian Hibah Dikti skema Penelitian Hibah Bersaing berjudul Model dan Strategi Pengembangan Pelayanan Kesehatan Berbasis *Service Delivery System* Pada Puskesmas Rawat Inap Di Provinsi Jawa Timur. Tema yang hampir sama juga dilakukan pada tahun 2015-2017 dan 2018-2020 pada skema Penelitian Strategis Nasional Hibah DRPM Kemenristekdikti. Pada tahun 2015-2017 penelitiannya berjudul Pengembangan Model dan Kebijakan Pelayanan Kesehatan Masyarakat Miskin Berbasis Berkeadilan Pada Wilayah Kantong Kemiskinan Di Jawa Timur (Sebagai

Upaya Pengentasan Kemiskinan Dalam Pencapaian Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional – RPJMN 2015-2019) dan tahun 2018-2020 berjudul Pengembangan Model dan Strategi Pengendalian Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Era Jaminan Kesehatan Nasional Sebagai Upaya Menuju Pelayanan Kesehatan Berkeadilan Pada Faskes Tingkat Pertama dan Rujukan di Jawa Timur.



**Puti Aulia Rahma, drg., MPH, CFE**, lahir di Jakarta pada tanggal 6 September 1985. Saat ini bekerja sebagai Konsultan & Peneliti Bidang Anti Fraud Kesehatan di Pusat Kebijakan & Manajemen Kesehatan (PKMK) FK KMK UGM (2010).

Pendidikan S-1 Dokter Gigi di Fakultas Kedokteran Gigi – UGM (2003 –2010) dan S-2 di Program *Master of Public Health* - Magister Manajemen Rumah Sakit (MMR) IKM FK KMK UGM (2008 – 2010). Sebagai Konsultan Manajemen Kesehatan pada Ikatan Konsultan Kesehatan Indonesia (IKKESINDO) (2018) dan mempunyai *Certified Fraud Examiner* (CFE) dari *Associated of Certified Fraud Examiner* (ACFE) Global (2018).

Keterlibatan beliau dalam Pengembangan Upaya Pencegahan Kecurangan (Fraud) JKN diantaranya : 1) Edukasi dan sosialisasi, pembinaan, dan peningkatan keterampilan anti kecurangan (fraud) JKN kepada BPJS Kesehatan, lebih dari 20 Dinas Kesehatan Kabupaten/ Kota dan lebih dari 200 fasilitas kesehatan seperti rumah sakit, maupun FKTP (sejak awal 2014 – saat ini). 2) Terlibat dalam penyusunan Permenkes No. 36/ 2015

tentang Pencegahan Kecurangan (Fraud) dalam Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan pada Sistem Jaminan Sosial Nasional bersama Kementerian Kesehatan RI (mulai pertengahan tahun 2014 – pertengahan 2015). 3) Terlibat dalam penyusunan Alat Diagnostik Pemenuhan PMK No. 36/ 2015 di FKRTL bersama KPK (akhir tahun 2015). 4) Membentuk dan mengelola *Community of Practice* (CoP) Anti Fraud Layanan Kesehatan yang saat ini sudah beranggotakan lebih dari 350 orang (tahun 2016 – saat ini). 5) Deteksi potensi fraud di lebih dari 30 rumah sakit seluruh Indonesia (sejak tahun 2016). 6) Penelusuran lanjut potensi fraud di total di 6 rumah sakit seluruh Indonesia (sejak tahun 2016). 7) Terlibat dalam revisi dan pengembangan Pedoman Pencegahan Kecurangan JKN bersama KPK, Kementerian Kesehatan RI, dan BPJS Kesehatan (tahun 2018). 8) Membentuk koalisi #AntiFraudKesehatan bersama LAFAI dan ACFE Indonesia Chapter (tahun 2019)

Ketersediaan pelayanan kesehatan yang bermutu bagi seluruh rakyat Indonesia tanpa kecuali merupakan amanat Undang-Undang tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Namun beberapa fakta menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan oleh provider khususnya rumah sakit belum dapat memenuhi harapan masyarakat khususnya peserta JKN. Penjaminan mutu dalam pelayanan kesehatan adalah sebuah keniscayaan guna memastikan pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat peserta JKN adalah bermutu dan berkeadilan.

Disisi lain pembayaran pelayanan kesehatan di Indonesia pada program JKN menggunakan sistem INA-CBGs (*Indonesia Case Base Groups*). Sistem INA-CBGs belum memuaskan sebagian rumah sakit di Indonesia. Kondisi ini berpotensi menurunnya kualitas layanan kesehatan pada pasien program JKN karena tarif INA-CBGs tidak cukup untuk menutup biaya pelayanan kesehatan. Kesenjangan tarif riil rumah sakit dengan tarif INA-CBGs juga menjadi salah satu pendorong adanya potensi *fraud*. Jika tindakan *fraud* tidak dikendalikan secara efektif, maka biaya pelayanan kesehatan nasional akan mengalami peningkatan dan mengancam program jaminan kesehatan.

Buku ini membahas konsep mutu dan penjaminan mutu dalam pelayanan kesehatan, pemecahan masalah penjaminan mutu dalam pelayanan kesehatan, model pencegahan kecurangan (*fraud*) dalam pelayanan kesehatan program JKN, dan penerapan sistem informasi dalam pencegahan kecurangan pelayanan kesehatan. Buku ini disusun dalam format yang mudah dipahami, singkat, jelas dan disertai contoh penerapannya. Dengan demikian buku ini sangat direkomendasikan untuk dibaca oleh mahasiswa, dosen, peneliti, pengelola rumah sakit dan puskesmas serta organisasi penyedia layanan kesehatan lainnya.



**Penerbit Kresna Bina Insan Prima**  
Jl. Klakahrejo No. 77 Benowo, Surabaya 60198  
Telp. (031) 7457673 , 085330834377  
Website : [www.publikasiilmiah.com](http://www.publikasiilmiah.com)

ISBN 978-602-6276-86-5

