

ISBN 978-602-6276-78-0

MANAJEMEN MUTU PELAYANAN KESEHATAN ERA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL Menuju Pelayanan Berkeadilan

**Nugroho Mardi Wibowo
Woro Utari
Abdul Muhith
Yuyun Widiastuti**



**Kresna Bina Insan Prima
Anggota IKAPI**

**MANAJEMEN MUTU
PELAYANAN KESEHATAN
ERA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL
Menuju Pelayanan Berkeadilan**

**NUGROHO MARDI WIBOWO
WORO UTARI
ABDUL MUHITH
YUYUN WIDIASTUTI**



**Kresna Bina Insan Prima
Anggota IKAPI**

**Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Era Jaminan
Kesehatan Nasional Menuju Pelayanan Berkeadilan**

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

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

ISBN : 978-602-6276-78-0

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 buku yang berjudul “Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Era Jaminan Kesehatan Nasional Menuju Pelayanan Berkeadilan”.

Buku ini merupakan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis pada tahun 2018. Buku ini mencoba menjelaskan permasalahan kualitas pelayanan kesehatan pada era Jaminan Kesehatan Nasional. Beberapa permasalahan kualitas pelayanan kesehatan pada era Jaminan Kesehatan Nasional masih dirasakan oleh masyarakat. Disamping itu buku ini juga memberikan solusi berupa model pengembangan pengendalian mutu pelayanan kesehatan pada Era Jaminan Kesehatan Nasional.

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

Surabaya, Januari 2019

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|--|----|
| KATA PENGANTAR | i |
| DAFTAR ISI..... | ii |
| DAFTAR TABEL..... | iv |
| DAFTAR GAMBAR | v |
| | |
| BAB I. KONSEP DASAR MANAJEMEN | |
| LAYANAN DI RUMAH SAKIT | 1 |
| A. Jenis Rumah Sakit Di Indonesia | 3 |
| B. Susunan Organisasi Rsu Di Indonesia | 6 |
| C. Penerapan Manajemen Rumah Sakit | 9 |
| D. Fungsi Perencanaan Rumah Sakit..... | 13 |
| E. Manfaat Perencanaan Rumah Sakit | 14 |
| F. Keuntungan perencanaan rumah sakit yang baik | 14 |
| G. Kerugian perencanaan rumah sakit..... | 15 |
| H. Langkah-langkah Perencanaan Rumah Sakit..... | 15 |
| I. Fungsi Penggerakan Dan Pelaksanaan (Acctuating) Di Rumah Sakit..... | 22 |
| J. Rekam Medis Dan Kesehatan Di Rumah Sakit..... | 26 |
| K. Indikator Penilaian Mutu Layanan Rumah Sakit..... | 30 |

| | | |
|----------|--|-----|
| BAB II. | KONSEP DASAR MANAJEMEN LAYANAN DI PUSKESMAS | 40 |
| | A. Latar Belakang Manajemen | |
| | Puskesmas | 41 |
| | B. Definisi Puskesmas | 43 |
| | C. Manajemen Puskesmas..... | 44 |
| | D. Instrumen Manajemen Puskesmas | 46 |
| | E. Lokakarya mini..... | 52 |
| | F. PKP (penilaian kinerja puskesmas) | 63 |
| BAB III. | KONSEP DASAR MUTU LAYANAN (<i>QUALITY ASSURANCE</i>) | 71 |
| | A. Definisi <i>Quality Assurance</i> Rumah Sakit dan Puskesmas | 75 |
| | B. Prinsip-Prinsip Jaminan Mutu | 87 |
| | C. Penahapan Program Jaminan Mutu | 89 |
| | D. Continous Improvement | 94 |
| | E. Scientific Approach..... | 97 |
| | F. Pembentukan Tim | 99 |
| BAB IV. | MUTU LAYANAN KESEHATAN | 103 |
| | A. Sistem Manajemen Mutu..... | 103 |
| | B. Mutu Layanan Sebagai Kepuasan Pasien | 107 |
| BAB V. | PROGRAM MUTU LAYANAN | 123 |
| | A. Fase Inisiasi | 123 |
| | B. Fase Transformasi..... | 131 |
| | C. FASE INTEGRASI..... | 132 |
| | D. Gugus Kendali Mutu (GKM)..... | 133 |

| | | |
|----------------------|---|-----|
| BAB VI. | ASURANSI KESEHATAN (BPJS) | 138 |
| | A. Konsep Asuransi | 138 |
| | B. Konsep BPJS..... | 142 |
| | C. Konsep Perilaku kesehatan | 171 |
| | D. Konsep Pegetahuan..... | 180 |
| BAB VII. | MODEL PENGEMBANGAN PENGENDALIAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN PADA ERA JKN | 188 |
| | A. Latar Belakang | 188 |
| | B. Model Pengembangan Pengendalian Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Era JKN menuju Pelayanan Kesehatan Berkeadilan | 193 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 205 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|---------|--|-----|
| Tabel 1 | Indikator Sasaran Mutu Pelayanan Kesehatan Era JKN Menuju Pelayanan Kesehatan Beradilana | 199 |
|---------|--|-----|

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. 110

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, Tcandra. (2002) Manajemen Administrasi Rumah Sakit. Jakarta. Universitas Indonesia
- Asiah, H.S, Laode, B, 2007. *Organization culture and mindset of lung TB prevention staff through the public health Center*, Jurnal Manajemen pelayanan, Volume 10, No.01 Maret, 2007.
- Azwar, Azrur. (1996) Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Badan Standardisasi Nasional. (2007) Sistem manajemen mutu ISO 9001: 2000/SNI 19-9001-2001
- Bondan, P, 2007. Asuhan keperawatan bermutu di rumah sakit, EGC, Jakarta.
- Boshoff C., dan Mels G., 1995. *A causal model to evaluate the relationship among supervision, role stress, organizational commitment, and internal service quality*, European Journal of Marketing, Vol. 29 No. 2 p. 23-42.
- BPJS Kesehatan. (2014). *Panduan Layanan Bagi Peserta BPJS Kesehatan*.
- BPJS Kesehatan. (2014). *Panduan Praktis Pelayanan Kesehatan*.
- Cameron, K.S., dan Quinn R.E., 2006. *Diagnosis and changing organizational cultur*, john wiley and sona, Inc, San fransisco.
- Cameron, K.S., Quinn, R.E., 1999, *Diagnosing and Changing Organizational Culture, Based on The Competing Values Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan - 205*

- Framework*, New York: Addison Wesley Publishing Company Inc., pp 28-54.
- Departemen Kesehatan RI. (2008). “*Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*”.
- Depkes, 2004. Pedoman penilaian peningkatan kerja rumah sakit, Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Depkes, 2010. Klasifikasi rumah sakit umum dan pemerintahan, Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Dinkes, Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 496/Menkes/SK/IV/2005 Tentang Pedoman Audit Medis Di Rumah Sakit.
- Djunaidi. (2006) Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Fuzzy Service Quality Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan
- Donabedian, A., 1980. *Aspects of medical care administration*, Harvad University, Press.
- Estu, Kusuma. (2017). “Keikutsertaan Kepala Keluarga Desa Tegalsari Ponorogo dalam Jaminan Kesehatan Nasional”. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*. Volume 5, Nomer 1, Maret 2017.
- Gibson, J., L., John, M., Ivancevich dan James H., Donnely, 1996. *Organisasi dan manajemen*, Erlangga, Jakarta.
- Gilles, D.A., 1989. *Management a systems approach*, Philadelphia:W.B. Saunders. Company.
- Hair, J.F. *et. al.*, 2010. *Multivariate data analysis*, 4th-ed., Prentice Hall International, Inc., New Jersey.
- Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan - 206*

- Han, F dan leong, D. 1996. *Productivity and Service Quality An Essential Reading for Service Providers*. Prentice, Hall, Singapore
- Henderson, dan Virginia, 1990. *Nursing models A major steps towards: professional autonomy*, Mosby Years Book, New York.
- Herzberg, F., 1977. *One more time: how do you Motivate employee? The manajement proses, Edisi 2*, New York; Macmillan.
- Hilman, I, 2001. Tinjauan Implementasi Kode Etik Kedokteran Dalam Institusi Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit. *Makalah, Mukenas Etik kedokteran III., jakrat. H. 1-13*<http://eprints.ums.ac.id/83/1/JTI-0403-05-OK.pdf>
- Hubert, K.R., 2005. *Total performance scorecard: Redefining Management to Achieve performance with integrity*.
- Irawan, H., 2003. *Indonesian customer satisfaction*, PT. Gramedia, Jakarta.
- Kaplan, R.S., dan Norton D. J., 1996. *Balanced scorecard, translating strategy into action*. Harvard Business School Press.
- Kemenkes RI. (2013). “*Buku Pegangan Sosialisasi: Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional*”.
- Kemenkes RI. (2014). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2014*. Jakarta: Kementrian Kesehatan RI. 2014.

- Kopelman, R.E., 1986. *Managing productivity in organizations*, Mc Graw-Hill Book Company, New York.
- Kotler, P. and Gary, A., 2001. *Principles of marketing*, Ninth Ed. Prentice Hall Inc., USA.
- Kunders, G.D., 2004. *Hospitals facilities planning and management*, McGraw- Hill Publishing Company Limited.
- Laschinger, H., K.S., Joan F., dan Judith s., 2001. The Impact of Workplace Empowerment, Organizational Trust on Staff Nurses :Work Satisfaction and Organizational Commitment. *Health Care review, Vol.26,P 7-23*
- Leebov, W., dan Scott G., 1994. Service quality improvement the customer satisfaction for health care, *Hospital Publishing, Inc, America*.
- Luthans, F., 1995, *Organizational Behavior*, Seventh Edition, International Edition, New York, Mc Graw-Hill Inc.
- Maholtra, K.N., 2003. *Marketing research* , Prentice-Hall Inc, New York.
- Mangkunegara, A.P, 2000. *Manajemen sumber daya manusia perusahaan, Cetakan Pertama*, Penerbit PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Mangkunegara, A.P, 2005. *Evaluasi kinerja sumber daya manusia*, penerbit pt. Refika aditama, Bandung.
- Mowday, R.T., dan Lee T.W., 1987. Voluntary Leaving an Organization: An Emperical Investigation., *Academic of Management Journal*

- Muhith Abdul, Nasir & ideputri (2011). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta : Mulia Medika
- Muhith, A. (2017) Pengembangan model mutu asuhan keperawatan dan MAKP (Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional. Yogyakarta: CV. Thereenterpeuner.
- Muhith, A. (2018). *Aplikasi Komunikasi terapeutik Nursing & Health* Yogyakarta: Andi.
- Muhith, A., dkk (2012). Mutu Asuhan Keperawatan” Berdasarkan Analisis Kinerja Perawat dan Kepuasan Pasien *Jurnal Ners* Vol.7 No.1.
- Muhith, A., Nasir (2011). *Buku Ajar Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika
- Muhith, A., Saputra, M.H., fardiansyah A., (2018). Risk factor of rheumatoid arthritis among Eldely in UPT Panti Werdha Mojopahit Mojokerto distric Indonesia. *Indian Journal of Public health Research & Development, Volume.9 Number, 6 June 2018, ISSN 0978-0245 (print), ISSN 0976-5506 (Electronic). Medicine: Public health, Evironmental and Occupational Health. Indian Journal of Public health Research & Development.*
- Muninjaya, 2004. *Manajemen kesehatan*, Edisi 2, ECG, Jakarta.
- Murti, Bhisma. (2007). *Dasar-dasar Asuransi Kesehatan*. Kanisius: Yogyakarta.

- Parasuraman, L. Berry, and V.A. Zeithaml, 1994. Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality (Implications for Future Research), *Journal of Marketing*, Vol. 58, p.111-124.
- Parasuraman, L., Berry, dan V.A. Zeithaml, 1998. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions for service quality, *Journal of Retailing*, Vol. 64, p. 12-40.
- Peraturan Presiden Nomor 12 tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan Nasional.
- Permata, Hastuti. (2016). *Asuransi Konvensional Syari'ah dan BPJS*. Yogyakarta: Parama Publishing.
- Potter, A.P., dan Perry G.A., 2005. *Fundamental keperawatan: Konsep, Proses dan Praktek*, Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta.
- Prawirosentono, Suyadi. (2002) Filosofi Baru Tentang Manajemen Mutu Terpadu. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rahmulyono, Anjar. (2008) Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Depok I di Sleman
- Robbins, S.P., 1996, *Organizational Behavior, Concepts-Controversies-Applications*, Seventh Edition, New York: Prentice Hall International Editions
- Robbins, S.P., 2002. *Organizational behavior*, 10th ed. Oct 16., Prentice Hall Internationa Inc, San Diago State University.

- Rohmawati Desy. (2014). *Hubungan Pengetahuan Sikap dan Sosial Ekonomi dengan Pemilihan Jenis Iuran Kekutsertaan JKN Mandiri pada Wilayah Cakupan JKN Tertinggi di Surakarta*. Surakarta: Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Siagia, S.P., 2002. *Manajemen sumber daya manusia*, Bumi Aksara ,Jakarta.
- Siagian, S. 2008. *Teori Motivasi dan Aplikasinya*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Stoners, J.A., dan Freeman R.E., 1992. *Management*, 5th –ed, Prentice Hall, Engle Wood Cliffs, New Jersey, United State of America.
- Stott, K., Walker, A., 1995, *TEAMS, Teamwork & Teambuliding, The Manager's Complete Guide to TEAMS in Organizations*, First Published, Singapore: Prentice Hall
- Supriyanto, S., dan Ernawaty., 2010. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*, PT ANDI, Yogyakarta.
- Supriyanto, S., dan Ratna, 2007. *Manajemen mutu, Health Advocacy*, Surabaya.
- Supriyanto. (2007) Pemasaran Jasa Industri Kesehatan. Surabaya : Fakultas Kesehatan Masyarakat.
- Suryawati. (2006) Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Di Provinsi Jawa Tengah
- Thabrany,H. (2014). *Jaminan Kesehatan Nasional*. Jakarta: Rajawali Pers.

- Timpe, D.A., 1999. *Produktivitas: seri manajemen sumber daya manusia*, Alex Media Komputindo, Jakarta.
- Tjandra, Y.A., 2006. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*, Universitas Indonesia Press, Jakarta.
- Tjiptono, F, 2006. *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi, Jogjakarta.
- Tjiptono, F, 1995. *Pemasaran Jasa*, Penerbit Andi, Jogjakarta.
- Undang- Undang Republik Indonesia No. 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.
- Undang- Undang Republik Indonesia No. 40 Tahun 2004 tentang sistem Jaminan Sosial Kesehatan.
- Viona, Febya. (2017). “Faktor-faktor yang Berhubungan Dengan Kepesertaan Sektor Informal dalam BPJS Kesehatan Mandiri di Kelurahan Poncol Kecamatan Pakalongan Timur Kota Pakalongan”. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-journal)*. Volume 5, Nomor 3, Juli 2017.
- Wiratna, Sujarweni. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Woodruff, G, 2002. *Understanding your customer, opportunities, need, value and satisfaction*, First Edition, Infinity Books, A Maya Blackwell Imprint. New delhi.
- Woodruff, R.B, 1997. *Customer value: the next sources for competitive advantage*, Journal of The Academy of Marketing Science, Spring, Vol. 25, No. 2, p. 139-153.

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. 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.

Mulai 1 Januari 2014 pemerintah sudah memberlakukan sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sebagai amanat dari Undang-undang Nomor 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Sistem ini dirancang untuk menjamin ketersediaan pelayanan kesehatan yang bermutu bagi seluruh rakyat Indonesia tanpa kecuali. Dalam kurun waktu beberapa tahun perjalanan pemberlakuan JKN, masih banyak ditemui persoalan terutama belum tercapainya aspek mutu dalam pelayanan kesehatan.

Buku ini membahas pengelolaan pelayanan rumah sakit dan puskesmas, *quality assurance* sistem manajemen mutu rumah sakit dan puskesmas, asuransi kesehatan BPJS, dan solusi permasalahan mutu pelayanan kesehatan pada era JKN berupa model pengendalian pelayanan kesehatan. Buku ini disusun dalam format yang mudah dipahami singkat dan jelas. sehingga buku ini sangat direkomendasikan untuk dibaca oleh mahasiswa, dosen, 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

ISBN 978-602-6276-78-0

