



UNIVERSITAS NAHDLATUL ULAMA SURABAYA

LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Kampus A Wonokromo : Jl. SMEA No.57 Tlp. 031-8291920, 8284508 Fax. 031-8298582 – Surabaya 60243

Kampus B RSIJemursari : Jl. Jemursari NO.51-57 Tlp. 031-8479070 Fax. 031-8433670 – Surabaya 60237

Website : unusa.ac.id Email: info@unusa.ac.id

SURAT KETERANGAN

Nomor: 121/UNUSA/Adm-LPPM/I/2020

Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LPPM) Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya menerangkan telah selesai melakukan pemeriksaan duplikasi dengan membandingkan artikel-artikel lain menggunakan perangkat lunak **Turnitin** pada tanggal 31 Januari 2020.

Judul : Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Era Jaminan Kesehatan Nasional Menuju Pelayanan Berkeadilan
Penulis : Nugroho Mardi Wibowo, Woro Utari, Abdul Muhith, and Yuyun Widiastuti
No. Pemeriksaan : 2020.01.31.86

Dengan Hasil sebagai Berikut:

Tingkat Kesamaan diseluruh artikel (*Similarity Index*) yaitu 20%

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya

Surabaya, 31 Januari 2020

Ketua LPPM,

UNUSA
LPPM

Dr. Istas Pratomo, S.T., M.T.

NPP. 16081074

LPPM Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya

Website : lppm.unusa.ac.id

Email : lppm@unusa.ac.id

Hotline : 0838.5706.3867

Paper 3

by Abdul Muhith 3

Submission date: 30-Jan-2020 09:52AM (UTC+0700)

Submission ID: 1248523773

File name: 3.BUKU_Manajemen_Mutu_psn_i_2018_terbit_2019-upload.pdf (1.6M)

Word count: 28434

Character count: 187925

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**



22
**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 kehadiran 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 (QUALITY ASSURANCE)	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	Beradilan		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 francisco.
- 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*
- Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan - 208*

- 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.

15 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.

Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan - 210

- 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.
- Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan - 211*

- 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 – (22 JMN 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 ²²kit 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 Strate²² 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 – ²²JMN 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



9 786026 276780

Paper 3

ORIGINALITY REPORT

20%

SIMILARITY INDEX

18%

INTERNET SOURCES

1%

PUBLICATIONS

6%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	wwwzarna.blogspot.com Internet Source	2%
2	m-i-k.blogspot.com Internet Source	2%
3	galihfathir.blogspot.com Internet Source	1%
4	lontar.ui.ac.id Internet Source	1%
5	repository.unhas.ac.id Internet Source	1%
6	ariesmaulanaaa.blogspot.com Internet Source	1%
7	eprints.ums.ac.id Internet Source	1%
8	Submitted to Universiti Selangor Student Paper	1%
9	docplayer.info Internet Source	1%
10	www.yumpu.com Internet Source	1%
11	organisasimanagement.blogspot.com Internet Source	1%
12	puskesmasba2.diskesklungkung.net Internet Source	1%

edukasidankesehatan.blogspot.com

13

Internet Source

1%

14

Submitted to General Sir John Kotelawala
Defence University

Student Paper

1%

15

safinayuniaa.blogspot.com

Internet Source

1%

16

www.damandiri.or.id

Internet Source

1%

17

pn-pasuruan.go.id

Internet Source

1%

18

freehary.blogspot.com

Internet Source

1%

19

Submitted to BRAC University

Student Paper

1%

20

ilmukeperawatan.net

Internet Source

1%

21

www.klungkung2.diskesklungkung.net

Internet Source

1%

22

www.lppm.its.ac.id

Internet Source

1%

Exclude quotes

On

Exclude matches

< 1%

Exclude bibliography

Off