



Transformasi Mutu Pelayanan Kesehatan: Strategi, Inovasi dan Implementasi



TRANSFORMASI MUTU PELAYANAN KESEHATAN: *Strategi, Inovasi dan Implementasi*

Buku ini memaparkan berbagai strategi yang dapat diterapkan oleh lembaga kesehatan untuk meningkatkan mutu pelayanan mereka. Di dalamnya terdapat inovasi-inovasi terbaru yang telah terbukti berhasil di berbagai belahan dunia, yang diharapkan dapat menjadi inspirasi bagi para praktisi kesehatan di Indonesia. Selain itu, buku ini juga membahas mengenai langkah-langkah implementasi yang konkret dan realistis, guna memastikan bahwa transformasi yang diinginkan dapat terlaksana dengan baik



Penerbit:
CV. Science Tech Group
Anggota IKAPI
No. 008/Sultra/2024

Jl. Findayani Indah, B/4, Kel. Wundudopi, Kec.
Baruga, Kota Kendari, Sulawesi Tenggara
+6289508163057
sciencetech.group23@gmail.com
https://scitechgrup.com/



Editor:

Suci Dwi Yanti, SKM., M.Kes.

TRANSFORMASI MUTU PELAYANAN KESEHATAN: *Strategi, Inovasi dan Implementasi*

Salman | Nani Yuniar | Nella Tri Surya | Muhammad Yamin
Muhammad Athang | Andika Mayansara
Ai Susi Susanti | Yuda Syahidin
Nabela Putri Yanuari | Yuyun Yunengsih
Isnainy Mayasari Perdana | Nurfadhilah

Transformasi Mutu Pelayanan Kesehatan: Strategi, Inovasi dan Implementasi

Tim Penulis:

Salman
Nani Yuniar
Nella Tri Surya
Muhammad Yamin Samma
Muhammad Atnang
Andika Mayansara
Ai Susi Susanti
Yuda Syahidin
Nabela Putri Yanuari
Yuyun Yunengsih
Isnainy Mayasari Perdana
Nurfadhilah

Editor:

Suci Dwi Yanti, SKM., M.Kes.



Penerbit

CV. Science Tech Group

Transformasi Mutu Pelayanan Kesehatan: Strategi, Inovasi dan Implementasi

Tim Penulis:

Salman, Nani Yuniar, Nella Tri Surya,
Muhammad Yamin Samma, Muhammad Atnang,
Andika Mayansara, Ai Susi Susanti, Yuda Syahidin,
Nabela Putri Yanuari, Yuyun Yunengsih, Isnainy Mayasari Perdana,
Nurfadhilah

ISBN : 978-623-10-1643-0

Editor:

Suci Dwi Yanti, SKM., M.Kes.

Desain Sampul:

La Ode Agus Salim

Cetakan pertama:

Juli 2024

Hak Cipta 2024, pada Penulis

Hak cipta dilindungi undang-undang
Dilarang memperbanyak karya tulis ini dalam bentuk dan dengan
cara apapun tanpa ijin tertulis dari penerbit.

Penerbit:

CV. Science Tech Group

Anggota IKAPI No. 008/SULTRA/2024

Redaksi:

Jl. Findayani Indah, B/4, Kel. Wundudopi, Kec. Baruga
Kota Kendari, Sulawesi Tenggara
Email: sciencetech.group23@gmail.com
Website: <https://scitechgrup.com/>
Instagram: @scitech.group

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga buku berjudul "Transformasi Mutu Pelayanan Kesehatan: Strategi, Inovasi dan Implementasi" dapat diselesaikan. Buku ini disusun sebagai bentuk kontribusi kami dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di Indonesia.

Buku ini memaparkan berbagai strategi yang dapat diterapkan oleh lembaga kesehatan untuk meningkatkan mutu pelayanan mereka. Di dalamnya terdapat inovasi-inovasi terbaru yang telah terbukti berhasil di berbagai belahan dunia, yang diharapkan dapat menjadi inspirasi bagi para praktisi kesehatan di Indonesia. Selain itu, buku ini juga membahas mengenai langkah-langkah implementasi yang konkret dan realistis, guna memastikan bahwa transformasi yang diinginkan dapat terlaksana dengan baik.

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan buku ini, termasuk para penulis, editor, dan reviewer yang telah memberikan masukan berharga. Akhir kata, semoga buku ini dapat memberikan pencerahan dan motivasi bagi semua pembacanya untuk terus berinovasi dan berkomitmen dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan demi kesejahteraan masyarakat yang lebih baik.

Selamat membaca !

Kendari, Juli 2024

Tim Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	iv
BAB 1 Konsep dan Teori Mutu Pelayanan	
Kesehatan	
<i>Salman SKM.,M.Kes</i>	1
A. Pendahuluan	1
B. Definisi mutu pelayanan kesehatan	2
C. Dimensi dan indikator mutu Pelayanan Kesehatan.....	3
D. Model dan teori peningkatan mutu	9
E. Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan	16
F. Penutup	18
BAB 2 Era Baru Dalam Pelayanan Kesehatan	
<i>Dr. Nani Yuniar,S.Sos.,M.Kes</i>	19
A. Pendahuluan	19
B. Pengantar Tentang Pentingnya Mutu Pelayanan Kesehatan.....	21
C. Latar belakang transformasi dalam pelayanan kesehatan.....	27
D. Tujuan dan Ruang Lingkup Era Baru dalam Pelayanan Kesehatan	31

E. Ruang Lingkup Era Baru dalam Pelayanan Kesehatan.....	34
BAB 3 Transformasi Digital Dalam Pelayanan Kesehatan	
<i>Nella Tri Surya,SKM.,M.Kes.....</i>	37
A. Pendahuluan	37
B. Defenisi dan Komponen Transformasi Digital	38
C. Digitalisasi	41
D. Tren Digitalisasi Di Sektor Kesehatan	42
E. Peta Jalan Transformasi Teknologi Kesehatan	45
F. Dampak teknologi digital pada mutu pelayanan	47
G. Penutup	49
BAB 4 Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan	
<i>Muhammad Yamin Samma,SKM.,M.K.M....</i>	51
A. Pendahuluan	51
B. Perencanaan strategis dan manajemen mutu ...	53
C. Pendekatan Sistemik Untuk Peningkatan Mutu	57
D. Contoh Strategi Sukses Dalam Pelayanan Kesehatan.....	61
BAB 5 <i>Telemedicine</i> : Inovai Teknologi Kesehatan	
<i>Muhammad Atnang,S.Kom.,M.Kom.....</i>	64
A. Definisi <i>Telemedicine</i>	64

B. Konsep dan teknologi Telemedicine	68
C. Standar pertukaran data medis.....	71
BAB 6 Manajemen Perubahan dalam Pelayanan Kesehatan	
<i>Andika Mayansara,AMK.,SKM.,M.Kes</i>	80
A. Pendahuluan	80
B. Teori dan Model Manajemen Perubahan.....	82
C. Proses Perubahan dan Adaptasi di Organisasi Kesehatan.....	86
D. Studi Kasus Transformasi Organisasi Kesehatan	88
BAB 7 Peran Kepemimpinan Dalam Peningkatan Mutu	
<i>Ai Susi Susanti, A.Md., S.ST., M.M</i>	93
A. Pendahuluan	93
B. Karakteristik Pemimpin Yang Efektif	96
C. Kepemimpinan Dalam Perubahan Organisasi	101
D. Perubahan Membutuhkan Kepemimpinan	104
E. Studi Kasus Kepemimpinan Dalam Peningkatan Mutu.....	106
BAB 8 Keamanan dan Privasi Data Kesehatan	
<i>Yuda Syahidin. S.T., M.Kom., MTA., CDSA., CPDSA</i>	107
A. Pendahuluan	107

B.	Regulasi dan Standar Keamanan Data Kesehatan	109
C.	Ancaman terhadap Data Kesehatan	113
D.	Privasi Data Kesehatan	114
E.	Teknologi untuk Keamanan Data Kesehatan	115
F.	<i>Best Practices</i> untuk Keamanan dan Privasi Data Kesehatan	117
G.	Penutup	118
BAB 9 Monitoring Dan Evaluasi Mutu Pelayanan Kesehatan		
	<i>Nabela Putri Yanuari, S.K.M., M.K.M</i>	120
A.	Pendahuluan	120
B.	Gugus Kendali Mutu	122
C.	Metode Evaluasi Mutu Pelayanan Kesehatan	133
D.	Indikator Kinerja Utama	136
E.	Penutup	143
BAB 10 Kepuasan Pasien Sebagai Indikator Mutu		
	<i>Yuyun Yunengsih, A.Md., S.ST., M.M</i>	145
A.	Pendahuluan	145
B.	Metodologi dan alat evaluasi Mutu	148
C.	Indikator Kinerja Utama (KPI)	150
D.	Sistem monitoring berkelanjutan	156
E.	Kepuasan Pasien	160

BAB 11 Tantangan dan Peluang dalam Implementasi Inovasi	
<i>Isnainy Mayasari Perdana, SKM., M.Kes. .</i>	165
A. Pendahuluan	165
B. Identifikasi Tantangan Utama	170
C. Peluang Dari Inovasi Teknologi dan Proses..	173
D. Studi Kasus Keberhasilan dan Kegagalan Implementasi.....	174
BAB 12 Prospek Masa Depan Transformasi Mutu Pelayanan Kesehatan	
<i>Nurfadhilah, SKM., M.KM</i>	179
A. Pendahuluan	179
B. Peningkatan Mutu (Quality Improvement) ...	181
C. Pelayanan Kesehatan 2030: Transformasi yang Akan Datang	183
D. Kerangka Kerja Transformasi Mutu.....	189
DAFTAR PUSTAKA.....	192
TENTANG PENULIS	211

BAB 1

Konsep dan Teori Mutu Pelayanan Kesehatan

Oleh : Salman,S.KM.,M.Kes

A. Pendahuluan

Mutu pelayanan kesehatan merupakan salah satu aspek krusial dalam sistem kesehatan yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada pasien. Konsep mutu dalam pelayanan kesehatan melibatkan berbagai dimensi, termasuk efektivitas, efisiensi, aksesibilitas, keamanan, dan kepuasan pasien. Konsep dan teori mutu pelayanan kesehatan mengacu pada keseluruhan keunggulan dan efektivitas layanan kesehatan yang diberikan kepada pelanggan mencakup faktor-faktor seperti hasil akhir pasien, kepuasan pasien, keselamatan, efisiensi, aksesibilitas, dan kesetaraan perawatan. Konsep kualitas layanan kesehatan mencakup berbagai dimensi yang berkontribusi terhadap keunggulan dan efektivitas layanan kesehatan secara keseluruhan. (Jones, Bryan; Kwong, Esther; Warburton, 2021). Mutu pelayanan kesehatan tidak hanya mencakup hasil klinis yang dicapai tetapi juga proses pelayanan yang dijalankan seperti tata kelola pelayanan kesehatan, sumber daya manusia yang dilibatkan, infrastruktur yang mudah diakses serta memberikan rasa aman, persepsi dan

BAB 2

Era Baru Dalam Pelayanan Kesehatan

Oleh : Dr. Nani Yuniar,S.Sos.,M.Kes

A. Pendahuluan

Dalam beberapa dekade terakhir, pelayanan kesehatan telah mengalami transformasi yang signifikan. Inovasi teknologi, perubahan demografi, serta kebijakan pemerintah telah membawa kita ke era baru dalam pelayanan kesehatan. Era ini ditandai dengan penerapan teknologi informasi, telemedicine, dan pendekatan berbasis data yang memungkinkan peningkatan efisiensi dan efektivitas layanan kesehatan (*World Health Organization, 2021*).

Pelayanan kesehatan telah mengalami transformasi signifikan dalam beberapa dekade terakhir. Inovasi teknologi, perubahan kebijakan, dan peningkatan kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan telah membawa kita ke era baru dalam pelayanan kesehatan. Era ini ditandai dengan penerapan teknologi canggih seperti telemedicine, rekam medis elektronik, dan kecerdasan buatan, yang semuanya berkontribusi untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi layanan kesehatan.

Menurut World Health Organization (2021), teknologi informasi kesehatan telah mengubah cara

BAB 3

TRANSFORMASI DIGITAL DALAM PELAYANAN KESEHATAN

Oleh : Nella Tri Surya,SKM.,M.Kes

A. Pendahuluan

Kemajuan teknologi yang pesat mendorong manusia untuk memanfaatkannya dalam berbagai aspek kehidupan sehari-hari, termasuk di sektor kesehatan. Teknologi ini memberikan dukungan signifikan bagi dokter dan pasien dalam pelayanan kesehatan. Sesuai dengan visi dan misi pembangunan kesehatan di Indonesia, Sistem Informasi Manajemen (SIM) kesehatan menjadi sarana pengelolaan informasi oleh pemerintah pada berbagai tingkat untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, meliputi aspek manual dan otomatis (Putri & Sukihananto, 2018).

Transformasi digital mengacu pada perubahan dalam teknologi digital yang diterapkan untuk memberikan manfaat bagi masyarakat dan industri kesehatan. Sistem layanan kesehatan harus mengadopsi teknologi digital sebagai solusi inovatif untuk meningkatkan layanan kesehatan dan mengatasi berbagai masalah medis. Transformasi digital dalam layanan kesehatan mencakup perubahan yang berkaitan dengan internet, teknologi digital, serta penerapan

BAB 4

STRATEGI PENINGKATAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN

Oleh : Muhammad Yamin Samma,SKM.,M.K.M

A. Pendahuluan

Secara umum, mutu pelayanan kesehatan adalah tingkat kesempurnaan dari pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan. Ini melibatkan pemanfaatan sumber daya yang ada di rumah sakit atau puskesmas secara efisien, efektif, dan wajar, serta memberikan pelayanan yang aman dan memuaskan sesuai dengan norma, etika, hukum, dan nilai-nilai sosial budaya. Semua ini dilakukan dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan baik dari pemerintah maupun masyarakat sebagai konsumen (Herlambang 2016). Selain itu, ada beberapa definisi kualitas pelayanan kesehatan, seperti berikut:

1. Pasien atau masyarakat menganggap bahwa hal tersebut adalah empati, respek, tanggap, ramah, dan sesuai dengan kebutuhan.
2. Petugas kesehatan menganggap kualitas layanan adalah bebas melakukan segala sesuatu secara profesional dengan ilmu pengetahuan,

BAB 5

Telemedicine : Inovai Teknologi Kesehatan

Oleh : Muhammad Atnang, S.Kom.,M.Kom.

A. Definisi *Telemedicine*

Telemedicine adalah cara inovatif untuk memberikan layanan kesehatan jarak jauh menggunakan teknologi komunikasi seperti *video call*. Dengan menggunakan *telemedicine*, pasien dapat berkonsultasi dengan dokter atau tenaga medis lainnya tanpa harus datang langsung ke klinik atau rumah sakit. *Telemedicine* akan sangat membantu, terutama bagi yang memiliki kesulitan untuk datang ke fasilitas kesehatan.

1. Komponen utama *Telemedicine*

Telemedicine dapat berfungsi dengan baik melalui beberapa komponen utama diperlukan mencakup teknologi komunikasi yang mencakup koneksi *internet* yang stabil dan perangkat komunikasi seperti komputer, *smartphone*, atau tablet untuk melakukan *video call*. Halodoc yang menyediakan *software* khusus untuk konsultasi dan fitur keamanan seperti enkripsi data untuk menjaga kerahasiaan informasi pasien.

BAB 6

Manajemen Perubahan dalam Pelayanan Kesehatan

Oleh : Andika Mayansara,AMK.,SKM.,M.Kes

A. Pendahuluan

Dalam beberapa dekade terakhir, sektor pelayanan kesehatan mengalami perubahan yang signifikan, didorong oleh kemajuan teknologi, perubahan demografi, dinamika ekonomi, dan evolusi kebijakan kesehatan. Teknologi digital, seperti telemedicine, rekam medis elektronik (EMR), dan kecerdasan buatan (AI), telah mengubah cara pelayanan kesehatan diberikan dan dikelola. Misalnya, pandemi COVID-19 mempercepat adopsi telemedicine sebagai solusi untuk menjaga kontinuitas perawatan sambil mengurangi risiko penularan virus .

Perubahan demografi, termasuk penuaan populasi dan peningkatan prevalensi penyakit kronis, menuntut sistem kesehatan untuk beradaptasi dan mengembangkan model pelayanan yang lebih efektif dan efisien. Di sisi lain, kebijakan dan regulasi yang terus berkembang, seperti reformasi sistem pembayaran dan asuransi kesehatan, menuntut organisasi pelayanan

BAB 7

Peran Kepemimpinan Dalam Peningkatan Mutu

Oleh : Ai Susi Susanti, A.Md., S.ST., M.M

A. Pendahuluan

Pemberian pelayanan kesehatan tentunya diharapkan dapat menyediakan berbagai variasi produk yang inovatif serta pelayanan yang diperlukan oleh konsumen, kualitas pelayanan yang bermutu tinggi tentunya dapat memuaskan para konsumen (Al-Assaf, 2009). Kualitas pelayanan yang komprehensif dan berorientasi pada kebutuhan pelanggan menjadi sangat penting untuk pencapaian pelayanan bermutu. Mutu dari pemberian pelayanan bisa memakai model Service Quality yang terdiri dari 5 ukuran kualitas ialah; *Reliability* (kehandalan), *Assurance* (jaminan), *Tangible* (fasilitas prasarana), *Empathy* (empati) serta *Responsiveness* (ketanggapan) (Parasuraman, 2001 dalam Hamda, 2016).

Manajemen adalah ilmu dan seni yang mengatur dalam proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu. Mengelola organisasi termasuk karyawan merupakan bagian penting dalam berlangsungnya pelayanan tentunya memiliki tingkat kesulitandan kompleksitas tertentu, karena setiap

BAB 8

Keamanan dan Privasi Data Kesehatan

Oleh : Yuda Syahidin. S.T., M.Kom., MTA., CDSA., CPDSA

A. Pendahuluan

Data kesehatan individu termasuk informasi yang sangat sensitif, seperti diagnosis medis, riwayat pengobatan, hasil tes laboratorium, dan data genetik. Informasi ini bisa digunakan untuk membuat keputusan penting mengenai perawatan medis, asuransi, dan kehidupan pribadi seseorang. Resiko yang dimaksud adalah:

1. Risiko Penyalahgunaan: Data kesehatan yang jatuh ke tangan yang salah dapat disalahgunakan untuk penipuan asuransi, diskriminasi di tempat kerja, atau bahkan untuk memeras individu.
2. Privasi Individu: Menjaga kerahasiaan data kesehatan adalah hak dasar setiap individu. Pelanggaran privasi dapat menyebabkan stres emosional dan kehilangan kepercayaan terhadap penyedia layanan kesehatan.

Adanya Perkembangan Teknologi dan Digitalisasi
Kemajuan teknologi dan digitalisasi dalam bidang kesehatan telah meningkatkan efisiensi layanan kesehatan, tetapi juga menambah kompleksitas dalam

BAB 9

MONITORING DAN EVALUASI MUTU PELAYANAN KESEHATAN

Oleh : Nabela Putri Yanuari, S.K.M., M.K.M

A. Pendahuluan

Seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya kesehatan sebagai bagian dari peningkatan kualitas hidup, mereka tidak hanya berusaha menerapkan pola hidup bersih dan sehat, tetapi juga mengharapkan pelayanan kesehatan yang berkualitas, adil, terjangkau, merata, dan aman. Di sisi lain, penyedia layanan kesehatan juga memiliki keinginan yang kuat untuk memberikan pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat. Mutu pelayanan kesehatan diukur berdasarkan penilaian pasien sebagai konsumen terhadap tingkat pelayanan yang mereka terima dibandingkan dengan yang mereka harapkan. Mutu pelayanan kesehatan mengacu pada sejauh mana pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan setiap pasien. Semakin baik kebutuhan dan harapan pasien terpenuhi, semakin tinggi pula mutu pelayanan kesehatan tersebut (Azwar, 1996).

Menurut Suryatama (2014), mutu adalah representasi dari karakteristik langsung suatu produk. Kualitas dapat dilihat dari bentuk, penampilan, dan performa produk, serta dari fungsinya dan aspek

BAB 10

Kepuasan Pasien Sebagai Indikator Mutu

Oleh : Yuyun Yunengsih, A.Md., S.ST., M.M

A. Pendahuluan

Mutu adalah suatu campuran dari banyak filosofi manajemen yang disajikan bersama daftar khusus mengenai prinsip-prinsip yang utama nya berorientasi kepada pelanggan. Kepuasan pelanggan tidak hanya berarti menanggapi dan mengatasi keluhan, tetapi juga melakukan pendekatan dengan metode tertentu untuk meneliti asal masalah serta besaran masalah dan dampaknya. Oleh karena itu, mutu mencari suatu pendekatan yang agresif dan proaktif yang berorientasi pada pelanggan untuk identifikasi dan pemecahan masalah.

Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan rumah sakit (Kotler, 2007 ; Pohan, 2007). Tuntutan masyarakat untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang bermutu semakin berkembang sejalan dengan meningkatnya tingkat pendidikan dan pendapatan masyarakat, strategi untuk

BAB 11

Tantangan dan Peluang dalam Implementasi Inovasi

Oleh : Isnainy Mayasari Perdana, SKM., M.Kes.

A. Pendahuluan

Mutu adalah kombinasi dari berbagai filosofi manajemen yang disajikan bersama daftar prinsip-prinsip utama yang berorientasi pada pelanggan. Kepuasan pelanggan tidak hanya berarti menanggapi dan mengatasi keluhan, tetapi juga melakukan pendekatan dengan metode tertentu untuk meneliti asal masalah serta besaran dan dampaknya. Oleh karena itu, mutu mencari pendekatan yang agresif dan proaktif yang berorientasi pada pelanggan untuk identifikasi dan pemecahan masalah.

Indonesia dengan penduduk berjumlah 278.700.000 jiwa (BPS, 2024) tentunya membutuhkan pelayanan kesehatan yang bermutu. Hingga saat ini, fasilitas pelayanan kesehatan primer puskesmas yang berada di Indonesia sebanyak 10.416 puskesmas dan 17.953 klinik (Kemenkes RI, 2024). Sedangkan fasilitas pelayanan kesehatan rujukan yaitu rumah sakit di Indonesia berjumlah 3.168 unit (Kemenkes , 2024). Menurut PP 47 tahun 2016 tentang fasilitas pelayanan

BAB 12

Prospek Masa Depan Transformasi Mutu Pelayanan Kesehatan

Oleh : Nurfadhilah, SKM., M.KM

A. Pendahuluan

Setiap sistem pelayanan kesehatan dibangun berdasarkan pada jaringan proses dan alur pelayanan yang kompleks. Kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan sangat bergantung pada seberapa baik fungsi jaringan ini, dan seberapa baik kerja sama orang-orang yang memberikan dan mengelola pelayanan kesehatan tersebut (Jones et al., 2021). Tujuannya sederhana yakni untuk memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu tinggi kepada pasien dan tentunya meningkatkan kesehatan seluruh masyarakat. Hal inilah yang menjadi dasar dari perlunya program transformasi layanan kesehatan, baik untuk meningkatkan keselamatan pasien, kualitas layanan, aksesibilitas, kesetaraan, maupun keberlanjutan layanan kesehatan (Riley et al., 2023).

Pelayanan kesehatan saat ini seringkali ditandai dengan kualitas yang biasa-biasa saja, keamanan yang buruk, dan tingginya biaya pelayanan (Sarnak & Shah, 2017). Menurut Zimlichman et al. (2021) transformasi

DAFTAR PUSTAKA

- Agha, Z., Roter, D. L., & Schapira, R. M. (2009). An evaluation of patient-physician communication style during telemedicine consultations. *Journal of Medical Internet Research*, 11(3), e36.
- Alamsyah, Dedi. (2011). *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Nuha Medika.
- Al-Assaf, A.F. (2003). *Mutu Pelayanan Kesehatan Perspektif International*. Penerbit Buku Kedokteran.
- Allen-Duck, A., Robinson, J. C., & Stewart, M. W. (2017). Healthcare quality: a concept analysis. *Nursing Forum*, 52(4), 377–386.
- Ambari, Sunarsih, E., & Minarti, M. (2022). A Literature Study On Improving The Quality Management Of Health Services In Indonesian Hospital. *Journal of Nursing and Public Health*, 10(2), 242–254.
- Anita, Nonzha., Sabariah, Etika. (2023). Pengaruh *Key Performance Indicator* (KPI) dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Tazbiya Brands: *Jurnal Riset dan Inovasi Manajemen*, 1(4), 2986-3309.
- Arah, O. A., Klazinga, N. S., Delnoij, D. M., Ten Asbroek, A. H., & Custers, T. (2003). "Conceptual Frameworks for Health Systems Performance: A Quest for Effectiveness, Quality, and Improvement." *International*

- Journal for Quality in Health Care*, 15(5), 377-398.
- Azwar, A. H. (1996). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Barney, J. B. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of Management*, 17(1), 99-120.
- Barra, Ralph (1996). *Manajemen Gugus Kendali Mutu*. Jakarta : Erlangga.
- Bashshur, R. L., Doarn, C. R., Frenk, J. M., Kvedar, J. C., Woolliscroft, J. O., & Parasuraman, S. (2020). Telemedicine and the COVID-19 Pandemic, Lessons for the Future. *Telemedicine and e-Health*, 26(5), 571-573.
- Bassiounya, M.R., Elhadidya, A.R. (2022). Continuing professional development system for health-care professions, Egypt. Publication: Bulletin of the World Health Organization; Type: Policy & practice.
- Batalden, P. B., & Davidoff, F. (2007). What is “quality improvement” and how can it transform healthcare? *Qual Saf Health Care*, 16(1), 2–3.
- Batalden, P. B., & Stoltz, P. K. (1993). "A Framework for the Continual Improvement of Health Care: Building and Applying Professional and Improvement Knowledge to Test Changes in Daily Work." *Joint Commission Journal on Quality Improvement*, 19(10), 424-452.
- Bates, D. W., & Wright, A. (2009). Evaluating the impact of health information technology on the

- quality of care. *J Am Med Inform Assoc*, 16(3), 306-312.
- Berwick, D. M., Godfrey, A. B., & Roessner, J. (2002). *Curing Health Care: New Strategies for Quality Improvement*. San Francisco, CA: Jossey-Bass Publishers.
- Brook, R. H., McGlynn, E. A., & Cleary, P. D. (1996). "Quality of Health Care Part 2: Measuring Quality of Care." *New England Journal of Medicine*, 335(13), 966-970.
- Buntin, M. B., Burke, M. F., Hoaglin, M. C., & Blumenthal, D. (2011). The benefits of health information technology: A review of the recent literature shows predominantly positive results. *Health Affairs*, 30(3), 464-471.
- Buntin, M. B., Burke, M. F., Hoaglin, M. C., & Blumenthal, D. (2011). The benefits of health information technology: A review of the recent literature shows predominantly positive results. *Health Affairs*, 30(3), 464-471.
- Bustami. (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
- Chaudhry, B., Wang, J., Wu, S., Maglione, M., Mojica, W., Roth, E., ... & Shekelle, P. G. (2006). Systematic review: Impact of health information technology on quality, efficiency, and costs of medical care. *Annals of Internal Medicine*, 144(10), 742-752.

- Cleary, P. D., & Edgman-Levitan, S. (1997). Health Care Quality: Incorporating Consumer Perspectives. *JAMA*, 278(19), 1608–1612.
- Cresswell, K. M., Slee, A., Coleman, J., Williams, R., Bates, D. W., & Sheikh, A. (2013). Qualitative analysis of round-table discussions on the business case and procurement challenges for hospital electronic prescribing systems. *PLoS One*, 8(11), e79394.
- Davenport, T. H., & Short, J. E. (1990). The new industrial engineering: Information technology and business process redesign. *Sloan Management Review*, 31(4), 11-27.
- De Lima, A., & Whitten, P. (2014). The diffusion of telemedicine: A knowledge barriers perspective. *Technology in Society*, 38, 30-39.
- Dinata, A. S., & Agustina, D. (2023). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Era Jaminan Kesehatan Nasional. 4(September), 2714–2718.
- Donabedian, A. (1980). *Explorations in quality assessment and monitoring Vol. I: The definition of quality and approaches to its assessment*. Ann Arbor, MI: Health Administration Press.
- Donabedian, A. (1988). "The Quality of Care: How Can It Be Assessed?". *Journal of the American Medical Association (JAMA)*, 260(12), 1743-1748.

- Donabedian, A. (1988). "The quality of care: How can it be assessed?". *Journal of the American Medical Association*, 260(12), 1743-1748.
- Donabedian, A. (1988). The quality of care. How can it be assessed?. *JAMA*, 260(12), 1743-1748.
- Donabedian, A. (2005). "Evaluating The Quality Of Medical Care". *The Milbank Quarterly*, 83(4), 691-729.
- Dorsey, E. R., Topol, E. J., & Telemedicine Study Group. (2016). State of telehealth. *New England Journal of Medicine*, 375(2), 154-161.
- Dougherty, D., Chen, X., Gray, D. T., & Simon, A. E. (2014). Child and adolescent health care quality and disparities: are we making progress? *Academic Pediatrics*, 14(2), 137–148.
- Edirippulige, S., Armfield, N. R., & Caffery, L. J. (2016). Telemedicine in Australia: An underutilised resource. *Medical Journal of Australia*, 204(7 Suppl), S45-S46.
- Endeshaw, B. (2020). Healthcare service quality-measurement models: a review. *Journal of Health Research*, 35(2), 106–117.
- Esteva, A., Robicquet, A., Ramsundar, B., Kuleshov, V., DePristo, M., Chou, K., ... & Dean, J. (2019). A guide to deep learning in healthcare. *Nature Medicine*, 25(1), 24-29.
- European Union. (2016). General Data Protection Regulation (GDPR).
- Fatehi, F., Armfield, N. R., Dimitrijevic, M., & Gray, L. C. (2014). Clinical applications of

- videoconferencing: A scoping review of the literature for the period 2002-2012. *Journal of Telemedicine and Telecare*, 20(7), 377-383.
- Firdaus, I., & Surarso, B. (2020). Application of fuzzy Servqual method to measure user satisfaction of Mooc service quality. *E3S Web of Conferences*, 202, 14007.
- Fiscella, K., & Sanders, M. R. (2016). Racial and Ethnic Disparities in the Quality of Health Care. *Annual Review of Public Health*, 37, 375–394
- Gawande, A. A., Thomas, E. J., Zinner, M. J., & Brennan, T. A. (2003). The incidence and nature of surgical adverse events in Colorado and Utah in 1992. *Surgery*, 126(1), 66-75.
- Gostin, L. O., Levit, L. A., & Nass, S. J. (2009). *Beyond the HIPAA Privacy Rule: Enhancing Privacy, Improving Health Through Research*. National Academies Press.
- Grondlund, N. E., & Linn, R. L. (1990). *Measurement and evaluation in teaching (6th ed.)*. Macmillan Publishing Company.
- Hammer, M., & Champy, J. (1993). *Reengineering the Corporation: A Manifesto for Business Revolution*. Harper Business.
- Haynes, A. B., Weiser, T. G., Berry, W. R., Lipsitz, S. R., Breizat, A. H., Dellinger, E. P., ... & Gawande, A. A. (2009). A surgical safety checklist to reduce morbidity and mortality in a global population. *New England Journal of Medicine*, 360(5), 491-499.

- Haynes, R. B., Ackloo, E., Sahota, N., McDonald, H. P., & Yao, X. (2008). Interventions for enhancing medication adherence. *Cochrane Database of Systematic Reviews*, (2).
- Health Level Seven International. (2020). HL7 Privacy and Security Healthcare Classification System (HCS).
- HealthIT.gov. (n.d.). Health IT Privacy and Security.
- Heath, C., & Heath, D. (2010). *Switch: How to Change Things When Change Is Hard*. Broadway Books.
- Herlambang, Susatyo. (2016). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Gosyen Publishing.
- Hiatt, J.M. (2006). *ADKAR: A Model for Change in Business, Government, and our Community*. Prosci Research
- Hollander, J. E., & Carr, B. G. (2020). Virtually Perfect? Telemedicine for Covid-19. *New England Journal of Medicine*, 382(18), 1679-1681.
- Hollander, J. E., & Carr, B. G. (2020). Virtually perfect? Telemedicine for Covid-19. *New England Journal of Medicine*, 382(18), 1679-1681.
- Ibarra-Esquer, J. E., González-Navarro, F. F., Flores-Rios, B. L., Burtseva, L., & Astorga-Vargas, M. A. (2020). Tracking the evolution of the internet of things concept across different application
- Iman, A. T., & Suryani, D. L. (2017). *Manajemen mutu informasi kesehatan: Quality assurance*.

- Jakarta: Pusat Pendidikan Sumber Daya Manusia Kesehatan, Badan Pengembangan dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan.
- Imbalo S Pohan, MHA, Dr. (2003). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan: Dsar-dasar Pengertian*. Kesaint Blanc.
- Institute of Madicine. (2001). Crossing the Quality Chasm: A New Health System for the Twenty-first Century.
- Institute of Medicine (US) Committee on Quality of Health Care in America. (2001). *Crossing The Quality Chasm: A New Health System For The 21st Century*. Washington (DC): National Academies Press (US).
- International Organization for Standardization. (2019). ISO/IEC 27701:2019 - Security techniques — Extension to ISO/IEC 27001 and ISO/IEC 27002 for privacy information management — Requirements and guidelines.
- Ishikawa, K. (1985). *What is Total Quality Control? The Japanese Way*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Jalilah, N. H., & Prapitasari, R. (2021). Konsep Dasar Mutu Pelayanan Kesehatan. Penerbit Adab.
- Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations (JCAHO). (2003). *Comprehensive Accreditation Manual for*

- Hospitals: The Official Handbook*. Oakbrook Terrace, IL: Joint Commission Resources.
- Jones, B., Kwong, E., & Warburton, W. (2021). Quality improvement made simple: what everyone should know about health care quality improvement. The Health Foundation. In The Health Foundation (Issue April).
- Jones, Bryan; Kwong, Esther; Warburton, W. (2021). Quality Improvement Made Simple: What Everyone Should Know about Healthcare Quality Improvement: Quick Guide (Issue April).
- Keesara, S., Jonas, A., & Schulman, K. (2020). Covid-19 and health care's digital revolution. *New England Journal of Medicine*, 382(23), e82.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2023). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan.
- Kementerian Kesehatan. (2023). Laporan Tahunan Kementerian Kesehatan 2023. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kementerian Kesehatan. (2023). Laporan Tahunan Kementerian Kesehatan 2023. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 496/MENKES/SK/IV/2005 tentang Pedoman Audit Medis di Rumah Sakit.
- Kotter, J.P. (1996). *Leading Change*. Harvard Business Review Press
- Kruse, C. S., Karem, P., Shifflett, K., Vegi, L., Ravi, K., & Brooks, M. (2018). Evaluating barriers to adopting telemedicine worldwide: A systematic review. *Journal of Telemedicine and Telecare*, 24(1), 4-12.
- Lam, K., & Lu, A. D. (2020). Review: Application of telemedicine in ophthalmology. *Taiwan Journal of Ophthalmology*, 10(1), 3-12.
- Langley, G. J., Moen, R. D., Nolan, K. M., Nolan, T. W., Norman, C. L., & Provost, L. P. (2009). *The improvement guide: A practical approach to enhancing organizational performance (2nd ed.)*. San Francisco: Jossey-Bass Publishing.
- Lee, E. (2013). The arduous and challenging journey of improving patient safety and quality of care. *Journal of PeriAnesthesia Nursing*, 28(6), 383–398.
- Lee, S. A., & Shea, L. (2015). Investigating the key routes to customers' delightful moments in the hotel context. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 24(5), 532–553.
- Leonard, M., Graham, S., & Bonacum, D. (2004). The human factor: the critical importance of effective teamwork and communication in providing safe

- care. *Quality and Safety in Health Care*, 13(suppl 1), i85-i90.
- Levine, D. M., Ouchi, K., Blanchfield, B., Saenz, A., Burke, K., Paz, M., Diamond, K., Pu, C. T., & Schnipper, J. L. (2020). Hospital-level care at home for acutely ill adults a randomized controlled trial. *Annals of Internal Medicine*, 172(2), 77–85
- Lewin, K. (1951). *Field Theory in Social Science*. Harper and Row
- Lion, K. C., Faro, E. Z., & Coker, T. R. (2022). All Quality Improvement Is Health Equity Work: Designing Improvement to Reduce Disparities. *Pediatrics*, 149(March 2022).
- Lohr, K. N. (Ed.). (1990). *Medicare: A Strategy for Quality Assurance, Vol. I*. Washington, DC: National Academy Press.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. Pearson.
- Luxton, D. D., McCann, R. A., Bush, N. E., Mishkind, M. C., & Reger, G. M. (2011). mHealth for mental health: Integrating smartphone technology in behavioral healthcare. *Professional Psychology: Research and Practice*, 42(6), 505.
- Luxton, D. D., McCann, R. A., Bush, N. E., Mishkind, M. C., & Reger, G. M. (2011). mHealth for mental health: Integrating smartphone technology in behavioral healthcare. *Professional Psychology: Research and Practice*, 42(6), 505.

- Lv, D., & Li, Z. (2021). The Strategy of Optimizing Quality Management on Supply Chain with Six Sigma Management Method in the Era of Big Data. *Journal of Physics: Conference Series*, 1852(4), 6–11.
- Mann, D. M., Chen, J., Chunara, R., Testa, P. A., Nov, O., & Mann, D. M. (2020). COVID-19 transforms health care through telemedicine: Evidence from the field. *Journal of the American Medical Informatics Association*, 27(7), 1132-1135.
- Maulidina, V., & Kadiyono, A. L. (2021). "Konstruksi dan Validasi Alat Ukur Workplace Well-Being di Indonesia". *Jurnal Penelitian Pendidikan Psikologi dan Kesehatan (J-P3K)*, 2(3), 252–258.
- McKinsey & Company. (2016). *Unlocking Indonesia's Digital Opportunity*. Oktober
- Mehta, N., & Pandit, A. (2018). Concurrence of big data analytics and healthcare: A systematic review. *International Journal of Medical Informatics*, 114, 57-65
- Melin, C. N. (2012). *Leading Quality Care Transformation Through Involving Everyone in Improving Care*. Darmouth College.
- Ministry of Health. (2023). *Annual Health Report 2023*. Jakarta: Ministry of Health Republic of Indonesia.

- Ministry of Health. (2023). Annual Health Report 2023. Jakarta: Ministry of Health Republic of Indonesia.
- Montgomery, D. C. (2012). *Introduction to Statistical Quality Control*. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- Mubarak, W. I., & Nurul, C. (2009). *Ilmu kesehatan masyarakat: Teori dan aplikasi*. Jakarta: Salemba Medika.
- Muninjaya, A. A. G. (2014). *Pengantar Manajemen Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Muninjaya, Gde AA, (2011), *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta, EGC
- Murnisiah, Ery., Suriskiarti, Enok. (2020) Hubungan Gaya Kepemimpinan Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Long Ikis: *Borneo Student Research*, 2(1), 2721-5725.
- Nasution, M.N. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: PT Ghalia Indonesia.
- National Institute of Standards and Technology. (2020). NIST Special Publication 800-53 Revision 5: Security and Privacy Controls for Information Systems and Organizations.
- National Quality Board. (2016). Quality in the new health system.
- Nisa, Rislatur., Nurwahidah, Ina., Nurjamaludin., Prasetya, Gilang Anjar., Nurhidayat, Ridwan. (2024). Karakteristik Kepemimpinan Efektif: *Jurnal Pelita Nusantara: Kajian Ilmu Sosial Multidisplin*. 1(4), 2987-0283.

- Nursalam. (2016). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Salemba Medika.
- Oakland, J. S. (2014). *Total Quality Management and Operational Excellence: Text with Cases*. London: Routledge.
- O'Connor, Y., Rowan, W., Lynch, L., & Heavin, C. (2017). Privacy by design: informed consent and internet of things for smart health. *Procedia Computer Science*, 113, 653-658.
- Ohannessian, R., Duong, T. A., & Odone, A. (2020). Global telemedicine implementation and integration within health systems to fight the COVID-19 pandemic: a call to action. *JMIR Public Health and Surveillance*, 6(2), e18810.
- Olson, L., Aisner, D., & McGinnis, J. (2007). *Institute of Medicine Roundtable on Evidence-Based Medicine*. National Academies Press.
- Ovretveit, J. (2009). *Does Improving Quality Save Money? A Review of Evidence of Which Improvements to Quality Reduce Costs to Health Service Providers*. London: The Health Foundation.
- Ovretveit, J. (2009). *Understanding Quality of Care: Systems and Stakeholders Perspectives*. London: Radcliffe Publishing.
- Permenkes RI (2022). *Rekam Medis*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Jakarta
- Permenkes. (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan No. 20 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan*

- Pelayanan Telemedicine Antar Fasilitas Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Permenkes. (2019). Peraturan Menteri Kesehatan No. 20 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Telemedicine Antar Fasilitas Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Pohan, I. S. (2015). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Ponemon Institute. (2020). Cost of a Data Breach Report 2020. IBM Security.
- Press Ganey. (2019). Patient Experience and Quality of Care.
<https://www.pressganey.com/resources/patient-experience-and-quality-of-care>.
- Raman, P., & Raj, V. (2012). *Quality management in health care*. New Delhi: Tata McGraw-Hill Education.
- review of reviews. International Journal of Medical Informatics, 79(11), 736-771.
- Riley, A. J., Alshammary, S. A., Abuzied, Y., Al-Amer, R., Bin-Hussain, I., Alwaalah, M., Alshammari, K., & Alqumaizi, K. I. (2023). Accelerated transformation programme for healthcare services: structure, function and the lessons learnt. *BMJ Leader*, 1–9.

- Rindfleisch, T. C. (1997). Privacy, information technology, and health care. *Communications of the ACM*, 40(8), 92-100.
- Sabarguna, B. S. 2008. *Quality Assurance Rumah Sakit. Edisi Kedua*. Yogyakarta : Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY
- Saboli, A. M., Banudi, L., & Sunarsih, S. (2019). Peran Dukungan Masyarakat terhadap Penerapan Peraturan Daerah tentang Kawasan Tanpa Rokok di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari. *Health Information: Jurnal Penelitian*, 11(2), 165-172.
- Sari, A. R., Arifin, S., Rahman, F., Pujiyanti, N., Laily, N., Wulandari, A., Noor, I. H., Anhar, V. Y., Anggraini, L., & Hadiannor. (2021). *Manajemen mutu pelayanan kesehatan*. Yogyakarta: CV Mine.
- Sarnak, S., & Shah, S. (2017). Mirror, Mirror 2017: International Comparison Reflects Flaws and Opportunities for Better U.S. Health Care. The Commonwealth Fund, July, 30.
- Satianegara, M. Fais, & Sitti Saleha. (2009). *Buku Ajar Organisasi Dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Serta Kebidanan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Scharmer, C.O. (2009). *Theory U: Leading from the Future as It Emerges*. Berrett-Koehler Publishers
- Shortell, S. M., & Kaluzny, A. D. (Eds.). (2006). *Health care management: Organization design*

- and behavior*. Clifton Park, NY: Thomson Delmar Learning.
- Siahaan, N. A. (2024). Analisis Permasalahan Layanan Kesehatan di Indonesia: Minimnya Tenaga Medis, Sistem Rujukan, hingga Diskriminasi terhadap Pasien BPJS. Manuskrip tidak diterbitkan.
- Singapore Personal Data Protection Commission. (2012). Personal Data Protection Act 2012 (PDPA).
- Snoswell, C. L., Chelberg, G., De Guzman, K. R., Haydon, H. H., Thomas, E., & Smith, A. C. (2020). The clinical effectiveness of telehealth: A systematic review of meta-analyses from 2010 to 2019. *Journal of Telemedicine and Telecare*, 26(10), 677-684.
- Snoswell, C. L., Chelberg, G., De Guzman, K. R., Haydon, H. H., Thomas, E., & Smith, A. C. (2020). The clinical effectiveness of telehealth: A systematic review of meta-analyses from 2010 to 2019. *Journal of Telemedicine and Telecare*, 26(10), 677-684.
- Suryatama, E. (2014). *Aplikasi ISO Sebagai Standar Mutu*. Jakarta: Kata Pena.
- Syarifudin., Masitoh, Siti., & Rosyanawaty, Taty. (2010). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Untuk Bidan*. Trans Info Media.
- Taneja, H., Klasko, S., & Maney, K. (2020). *UnHealthcare: A Manifesto for Health Assurance*. Lulu Press, Inc.

- Trisnantoro, Laksono. (2005). *Aspek Strategis Manajemen Rumah Sakit Antara Misi Sosial dan Tekanan Pasar*. Penerbit Andi Yogyakarta.
- Trombley, M. J., Fout, B., Brodsky, S., McWilliams, J. M., Nyweide, D. J., & Morefield, B. (2019). Early effects of an accountable care organization model for underserved areas. *New England Journal of Medicine*, 381(6), 543–551.
- U.S. Department of Health & Human Services. (n.d.). Summary of the HIPAA Privacy Rule.
- Vaishnavi, V., & Suresh, M. (2020). Modelling of readiness factors for the implementation of Lean Six Sigma in healthcare organizations. *International Journal of Lean Six Sigma*, 11(4), 597–633.
- Vanchapo, A. R., & Magfiroh, S. (2022). *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien*. Tulungagung: Tata Mutiara Hidup Indonesia.
- Ware, J. E., & Snyder, M. K. (1975). Dimensions of Patient Attitudes Regarding Doctors and Medical Care Services. *Medical Care*, 13(8), 669–682.
- Wheatley, M. J. (2006). *Leadership and the new science: Discovering order in a chaotic world*. San Francisco, CA: Berrett-Koehler Publishers.
- WHO. (2023). World Health Statistics 2023. Geneva: World Health Organization.

- World Health Organization (WHO). (2009). WHO guidelines for safe surgery: 2009: safe surgery saves lives. World Health Organization.
- World Health Organization (WHO). (2020). Quality of care: a process for making strategic choices in health systems. WHO Press.
- World Health Organization (WHO). (2021). Global strategy on digital health 2020-2025. World Health Organization.
- World Health Organization (WHO). (2023). Health topics: Effectiveness of treatments. Retrieved from WHO website.
- Yanti, S. D., Mayansara, A., Liadin, N. A., & Oktafiani, V. (2024). Literature Review: Tantangan dan Tren Terkini dalam Manajemen Rumah Sakit. *Jurnal Riset Sains dan Kesehatan Indonesia*, 1(1), 30-36.
- Zimlichman, E., Nicklin, W., Aggarwal, R., & Bates, D. W. (2021). Health Care 2030 : The Coming Transformation. *NEJM Catalyst Innovations in Care Delivery*, 2(2).

TENTANG PENULIS



Salman, S.KM., M.Kes., lahir di Tarakan pada tanggal 2 April 1989. Menyelesaikan studi S1 di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Jakarta (UMJ) pada tahun 2013 dan melanjutkan studi di Program Pasca Sarjana Magister Kesehatan UMJ dan lulus pada tahun 2016. Pendiri dan sekaligus aktif mengajar di Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Singaperbangsa Karawang, saat ini penulis aktif dalam kegiatan keprofesian di Perkumpulan Pendidik Kesehatan Masyarakat Indonesia (PPPKMI), Perkumpulan Perguruan Tinggi Administrasi Rumah Sakit (PPT-ARSI), dan Ikatan Alumni Manajemen Administrasi Rumah Sakit (IAMARSI).



Dr. Nani Yuniar, M.Kes lahir di Kambu, pada 9 Mei 1973. Menyelesaikan pendidikan Sarjana di Universitas Halu Oleo Tahun 1998 pada Ilmu Administrasi, Magister kesehatan di Universitas Airlangga Tahun 2022 pada Ilmu Administrasi dan Kebijakan Kesehatan,

serta pendidikan Doktor di Universitas Airlangga Tahun 2011 pada Ilmu Kedokteran.

Bekerja sebagai pengajar di Fakultas Kesehatan Masyarakat (FKM) Universitas Halu Oleo sejak Tahun 2005 sampai sekarang. Selain aktif sebagai peneliti, saat ini dipercayakan menjadi Ketua Komisi Etik LPPM UHO dan Ketua Pusat Studi Kesehatan di LPPM UHO.



Nella Tri Surya, SKM., M.Kes., lahir di Wanio, 16 Juli 1994 merupakan Dosen Administrasi kesehatan di Universitas Kusuma Husada Surakarta. Menyelesaikan kuliah S1 di Universitas Muhammadiyah

Parepare (2016), S2 di Universitas Hasanuddin (2019).



Muhammad Yamin Samma, S.KM., M.K.M., lahir di Keera, 07 Juni 1980, merupakan Dosen Praktisi Kesehatan Lingkungan dan Kesehatan & Keselamatan Kerja (K3) di Institut Sains Teknologi dan Kesehatan (ISTEK)

‘Aisyiyah Kendari. Menyelesaikan kuliah S1 Kesehatan Masyarakat Peminatan Administrasi Kebijakan Kesehatan di STIKES Mandala Waluya Kendari (2015) dan S2 Kesehatatan Masyarakat Peminatan Kesling dan K3 di Universitas Mandala Waluya Kendari (2021). Pekerjaan

rutin sehari-hari sebagai ASN di Instalasi Rehabilitasi Medik dan Bidang Pelayanan Medik RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara sejak 2010 hingga sekarang.



Muhammad Atnang, S.Kom., M.Kom. lahir di Bonto Ulu, 06 Mei 1990 Muhammad Atnang adalah seorang penulis yang memiliki latar belakang pendidikan di bidang Teknik Informatika. menyelesaikan gelar

Sarjana S1 di Teknik Informatika dari STMIK Nusa Mandiri Jakarta dan kemudian selanjutnya melanjutkan pendidikan ke jenjang Magister di bidang Informatika dari Universitas Islam Indonesia dengan konsentrasi Informatika Medis dan saat ini mengajar di kampus Institut Sains Teknologi dan kesehatan ‘Aisyiyah Kendari sebagai Pengajar Mata Kuliah Sistem Informasi Kesehatan dan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit.



Andika Mayansara, AMK., SKM., M.Kes. lahir di Kendari, 7 Agustus 1989 merupakan Dosen Administrasi Rumah Sakit di Institut Sains Teknologi dan Kesehatan (ISTEK) ‘Aisyiyah Kendari. Menyelesaikan kuliah

DIII Keperawatan di STIK Avicenna Kendari (2011), S1

di STIKES Mandala Waluya Kendari (2015), S2 di STIKES Mandala Waluya Kendari (2018). Saat ini penulis sedang melanjutkan S3 (Doktoral) di Universitas Halu Oleo. Selain sebagai Dosen Tetap, saat ini penulis menjalankan tugas tambahan sebagai Dekan pada Fakultas Sains Teknologi dan Kesehatan ‘ISTEK ‘Aisyiyah Kendari dan juga terlibat aktif pada organisasi kemasyarakatan Persyarikatan Muhammadiyah pada Majelis Pembinaan Kesehatan Umum (MPKU) Provinsi Sulawesi Tenggara.



Ai Susi Susanti, S.ST., M.M., MOS lahir di Sumedang, 12 Desember 1993 merupakan Dosen Program Studi Manajemen Pelayanan Rumah Sakit di Politeknik Piksi Ganesha Kota Bandung, Jawa Barat.

Menyelesaikan kuliah Sarjana Terapan di Politeknik Piksi Ganesha (2014), S2 di STIMA IMMI Jakarta (2017) Saat ini penulis Aktif sebagai Dosen dengan Tugas Tambahan sebagai Wakil Direktur Bidang Akademik di Politeknik Piksi Ganesha, juga Aktif dalam Organisasi Perkumpulan Perguruan Tinggi Administrasi Rumah Sakit Indonesia sebagai Sekretaris Jendral, dimana Penulis terlibat dalam Pengembangan Kurikulum Administrasi Rumah Sakit, Terlibat dalam Penyusunan Kurikulum Diploma Tiga Manajemen Pelayanan Rumah Sakit/ Manajemen Administrasi Rumah Sakit karena di Indonesia sebelum ada Kurikulum Nasionalnya. Disisi lain penulis saat ini

sedang merintis Jurnal Administrasi Rumah Sakit, yang saya harapkan dapat menjadi sarana Kolaborasi dosen-dosen Manajemen Rumah sakit di Indonesia. Email Penulis : as.susanti.ppg@gmail.com



Yuda Syahidin. S.T., M.Kom., MTA., CDSA., CPDSA., lahir di Bandung, 19 September 1974 merupakan Dosen Komputer di Politeknik Piksi Ganesha. Pendidikan Terakhir S2 Sistem Informasi STMIK-LIKMI

(2011). Saat ini penulis sedang melanjutkan S3 (Doktoral) di Institut Teknologi Bandung. Fokus kajian riset yaitu Pemilohan Fitur Penting di Data Kesehatan Medis (Scopus ID: 57259511200; H-indeks: 9; Citations: 346).

Nabela Putri Yanuari, S.K.M., M.K.M. Penulis adalah Dosen dan Ketua Program Studi S1 PJJ



Administrasi Kesehatan Universitas Siber Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis yang lahir di Pemalang pada 5 Januari 1997 ini merupakan alumni S1 Kesehatan Masyarakat Peminatan Administrasi Kebijakan Kesehatan Universitas Jenderal

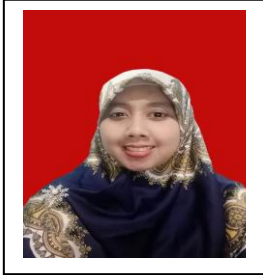
Soedirman yang lulus tahun 2019 dan S2 Kesehatan Masyarakat Konsentrasi Administrasi dan Kebijakan

Kesehatan Universitas Diponegoro yang lulus tahun 2021. Penulis aktif dalam kegiatan Tri Dharma Perguruan Tinggi yakni pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.



Yuyun Yunengsih, A.Md., RMIK., S.ST., M.M. lahir di Kerumutan, 19 Maret 1993. Menempuh pendidikan Diploma-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Diploma-IV Informatika Rekam Medis di

Politeknik Piksi Ganesha, S-2 Magister Manajemen Konsentrasi Manajemen Rumah Sakit di STIMA IMMI Jakarta. Merupakan Dosen tetap dan menjabat sebagai Sekretaris Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan. Penulis juga aktif berorganisasi yaitu sebagai pengurus pada Bidang Humas dan Kerjasama Asosiasi Perguruan Tinggi Rekam Medis dan Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia (APTIRMIKI) Korwil IV Jawa Barat. Bidang Diklat dan Pelatihan Perhimpunan Profesional Perkam Medis dan Informasi Kesehatan Indonesia DPC PORMIKI Kota Bandung. Bidang Kerjasama dan Pengabdian Masyarakat pada Forum Komunikasi Dosen (FKD) Jawa Barat. Bidang Sosial Budaya Darma Wanita Persatuan Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Provinsi Jawa Barat. Email Penulis : yoen1903@gmail.com



Isnainy Mayasari P, S.KM.M.Kes., pegiat mutu fasilitas pelayanan kesehatan. Sehari-hari aktif di Bahana Mutu Pelayanan Konsultan, sebuah lembaga yang bergerak di bidang konsultasi mutu fasilitas

pelayanan kesehatan yang telah bekerjasama dengan kurang lebih 75 FKTP untuk perbaikan sistem manajemen mutu pelayanan kesehatan. Selain sebagai konsultan manajemen pelayanan kesehatan juga pengajar di beberapa institusi kesehatan. Mengambil S1 FKM UNDIP kemudian melanjutkan S2 di UNS. Seorang pendamping dan surveyor akreditasi fasilitas pelayanan kesehatan tingkat primer.



Nurfadhilah, SKM., M.KM., lahir di Makassar, 22 April 1994 merupakan Dosen Administrasi Rumah Sakit di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) Panakkukang Makassar. Menyelesaikan kuliah S1 di Universitas Hasanuddin (2016),

S2 di Universitas Hasanuddin (2021). Riwayat pekerjaan penulis pernah menjadi staf wakil dekan II FKM Unhas saat masih kuliah S1, kemudian menjadi asisten peneliti pada beberapa penelitian dosen, dan saat ini selain menjadi dosen juga bekerja sebagai asisten Konsultan Rumah Sakit. Penulis sudah memiliki beberapa penelitian yang terbit di jurnal nasional maupun internasional dan mulai menulis beberapa buku dengan harapan dapat memberikan kontribusi positif bagi bangsa dan negara serta dapat menambah khazanah ilmu pengetahuan di bidang perumahsakitan.

-TERIMA KASIH-