



UNIVERSITAS ANDALAS

**EVALUASI PENERAPAN KEBIJAKAN KENDALI MUTU DAN
KENDALI BIAYA DALAM MENINGKATKAN MUTU
PELAYANAN KESEHATAN DI KOTA PADANG
TAHUN 2019**

Oleh :

ANNISA RAHMAYONA

No. BP : 1611212016

Pembimbing 1: Kamal Kasra, S.KM.,MQIH,PhD

Pembimbing 2: Shelvy Haria Roza, S.KM.,M.Kes

FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG, 2020

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS ANDALAS**

Skripsi, April 2020

ANNISA RAHMAYONA, NO.BP 1611212016

**EVALUASI PENERAPAN KEBIJAKAN KENDALI MUTU DAN KENDALI
BIAYA DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI
KOTA PADANG TAHUN 2019**

viii + 113 halaman, 17 tabel, 2 gambar, 9 lampiran

ABSTRAK

Tujuan Penelitian

Mutu pelayanan kesehatan dapat terlihat dari kepuasan peserta dan fasilitas kesehatan. Kepesertaan jaminan kesehatan nasional (JKN) terus meningkat namun kepuasan atas pelayanan cenderung menurun. Upaya mengedepankan mutu dilakukan melalui kebijakan kendali mutu dan biaya untuk menjamin pelayanan kesehatan yang aman, bermutu dan terjangkau. Salah satunya dengan membentuk tim kendali mutu dan kendali biaya (TKMKB). Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kebijakan Kendali Mutu dan Kendali Biaya dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di Kota Padang tahun 2019.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode mix yaitu kuantitatif dengan pendekatan retrospektif data sekunder BPJS Kesehatan Kota Padang dan kualitatif dengan metode wawancara. Data sekunder berupa kepuasan peserta dan kepuasan fasilitas kesehatan. Data dianalisis dengan analisis Univariat. Penelitian kualitatif dilakukan dengan metode wawancara mendalam dan data sekunder sebagai pendukung data primer. Penilaian kualitatif meliputi komponen input, proses dan output.

Hasil

Hasil penelitian kuantitatif terhadap data sekunder BPJS-Kesehatan, indeks kepuasan peserta dan pemberi layanan kesehatan 2016-2019 mengalami peningkatan. Penelitian kualitatif pada 9 narasumber meliputi FKTP dan FKRTL menunjukkan bahwa pengendalian mutu dan biaya sudah dilaksanakan. Komponen input secara umum memadai dan sesuai, namun tidak pernah ada pelatihan yang diikuti oleh TKMKB cabang padang. Komponen proses telah dijalankan, akan tetapi belum sepenuhnya dilakukan secara mandiri dan rutin. Komponen output telah dijalankan namun pencapaian kerja tidak dapat diketahui karena tidak bisa diukur.

Kesimpulan

Upaya pengendalian mutu dan biaya telah dilakukan dan diimplementasikan, meskipun tidak semua FKRTL kota Padang membentuk TKMKB. Upaya untuk mengimplementasikan ini sendiri telah masih memiliki kekurangan sehingga diharapkan akan ada perbaikan dari fasilitas kesehatan dan BPJS kesehatan

Daftar Pustaka : 34 (2004-2019)

Kata Kunci : Kebijakan, kendali mutu dan kendali biaya, tim kendali mutu dan kendali biaya

**FACULTY OF PUBLIC HEALTH
ANDALAS UNIVERSITY**

Undergraduated Thesis, April 2020

ANNISA RAHMAYONA, NO.BP 1611212016

**EVALUATION OF IMPLEMENTATION OF QUALITY CONTROL AND
COST CONTROL POLICIES IN IMPROVING THE QUALITY OF HEALTH
SERVICES AT PADANG CITY IN 2019**

viii + 113 pages, 17 tables, 2 picture, 9 attachments

ABSTRACT

Objective

Health service quality defined by the satisfaction of participants and the health facilities. National Health Insurance membership is continuously increasing but satisfaction tends to decline. Efforts to prioritize the quality accomplished through quality and cost control policies, to ensure individuals obtain safe, quality and affordable health services. One of the system development is by forming a quality control and cost control team. This study aims to evaluate the Quality Control and Cost Control policies in improving health services quality in Padang City in 2019.

Method

The mix of qualitative and retrospective quantitative methods was conducted from interviews with interviewees and secondary data of BPJS Padang City. Secondary data sourced from BPJS are national health insurance/ universal health coverage participant satisfaction and JKN-KIS health facility satisfaction. Data were analyzed by Univariate analysis. Qualitative research was conducted by in-depth interview methods and secondary data as supporting primary data. FKTP and FKRTL determined through purposive sampling. Qualitative assessment includes components of input, process, and output.

Results

The quantitative study on secondary data showed an increasing of participant satisfaction index in the period 2016-2019 and health providers in 2016-2019. Qualitative research by interviewing 9 informants showed quality control and costs had been implemented. The input component was generally adequate and appropriate, but no training had ever been attended by TKMKB Padang . The components of the process have been conducted, but yet done independently and routinely. The output component has been implemented but work performance cannot be known because it cannot be measured.

Conclusion

Quality and cost control efforts had been performing and implemented, though not every FKRTL in Padang forms TKMKB. Efforts to implement themselves still lack in many ways thus we expected an improvement in health facilities and BPJS-health.

References : 34 (2004-2019)

Keyword : Policy, quality and cost control, quality and cost control team