

TESIS

**ANALISIS KESIAPAN KLINIK PRATAMA
SEBAGAI DASAR PENYUSUNAN ANGGARAN AKREDITASI
(STUDI DI KOTA SURABAYA)**



DURROTUN NAFISAH

**UNIVERSITAS AIRLANGGA
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
PROGRAM MAGISTER
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN
SURABAYA
2020**

TESIS

**ANALISIS KESIAPAN KLINIK PRATAMA
SEBAGAI DASAR PENYUSUNAN ANGGARAN AKREDITASI
(STUDI DI KOTA SURABAYA)**



OLEH

**DURROTUN NAFISAH
NIM 101614453052**

**UNIVERSITAS AIRLANGGA
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
PROGRAM MAGISTER
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN
SURABAYA
2020**

**ANALISIS KESIAPAN KLINIK PRATAMA
SEBAGAI DASAR PENYUSUNAN ANGGARAN AKREDITASI
(STUDI DI KOTA SURABAYA)**

TESIS

**Untuk memperoleh gelar Magister Kesehatan
Minat Studi Manajemen Pemasaran dan Keuangan Pelayanan Kesehatan
Program Studi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan
Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Airlangga**

Oleh:

**DURROTUN NAFISAH
NIM 101614453052**

**UNIVERSITAS AIRLANGGA
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
PROGRAM MAGISTER
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN
SURABAYA
2020**

PENGESAHAN

Dipertahankan di depan Tim Penguji Tesis
Minat Studi Manajemen Pemasaran dan Keuangan Pelayanan Kesehatan
Program Studi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan
Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga
dan diterima untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar
Magister Kesehatan (M.Kes.)
Pada tanggal 02 Oktober 2020

Mengesahkan

Universitas Airlangga
Fakultas Kesehatan Masyarakat

Dekan,



Dr. Santi Martini, dr., M.Kes.
NIP 196609271997022001

Tim Penguji:

Ketua : Dr. Thinni Nurul Rochmah, Dra.Ec., M.Kes.
Anggota : 1. Dr. Djazuly Chalidyanto, S.KM., M.ARS.
2. Dr. Ernawaty, drg., M.Kes.
3. Dr. Ratna Dwi W., S.KM., M.Kes.
4. Siti Haripi S.KM., M.Kes.
5. Rias Ari Mukti, drg., M.Kes.

PERSETUJUAN

TESIS

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Kesehatan (M.Kes.)
Minat Studi Manajemen Pemasaran dan Keuangan Pelayanan Kesehatan
Program Studi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan
Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Airlangga**

Oleh:

**DURROTUN NAFISAH
NIM 101614453052**

Menyetujui,

Surabaya, 02 Oktober 2020

Pembimbing Ketua

**Dr. Djazuly Chalidyanto, S.KM., M.ARS.
NIP 197111081998021001**

Pembimbing

**Dr. Ernawaty, drg., M.Kes.
NIP 196604201992032002**

**Mengetahui,
Koordinator Program Studi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan**

**Dr. Djazuly Chalidyanto, S.KM., M.ARS.
NIP 197111081998021001**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Durrotun Nafisah
NIM : 101614453052
Program Studi : Administrasi dan Kebijakan Kesehatan
Minat Studi : Manajemen Pemasaran dan Keuangan
Pelayanan Kesehatan
Angkatan : 2016
Jenjang : Magister

menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan tesis saya yang berjudul:

ANALISIS KESIAPAN KLINIK PRATAMA SEBAGAI DASAR PENYUSUNAN ANGGARAN AKREDITASI (STUDI DI KOTA SURABAYA)

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan tindakan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ada.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 02 Oktober 2020



(Durrotun Nafisah)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas karunia dan hidayah-Nya dalam penyusunan tesis dengan judul **“ANALISIS KESIAPAN KLINIK PRATAMA SEBAGAI DASAR PENYUSUNAN ANGGARAN AKREDITASI (STUDI DI KOTA SURABAYA)”** ini dapat terselesaikan.

Tesis ini berisikan tentang gambaran kesiapan, isu strategis, rencana kerja (*Plan Of action*) dan anggaran Akreditasi Klinik Pratama.

Ucapan terimakasih yang tak terhingga saya sampaikan kepada Dr. Djazuly Chalidyanto, S.KM., M.ARS. selaku Pembimbing ketua dan Dr. Ernawaty, drg., M.Kes, selaku pembimbing yang dengan kesabaran dan perhatiannya dalam memberikan bimbingan, motivasi dan saran demi kesempurnaan tesis ini.

Dengan terselesainya tesis ini, perkenankan saya mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Airlangga Prof. Dr. Mohammad Nasih, S.E., M.T., Ak.
2. Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga Dr. Santi Martini, dr., M.Kes.
3. Koordinator Program Studi Administrasi Kebijakan Kesehatan Dr. Djazuly Chalidyanto, S.KM., M.ARS.
4. Ketua Minat Studi Manajemen Pemasaran dan Keuangan Pelayanan Kesehatan Dr. Ernawaty, drg., M.Kes.
5. Ketua penguji Dr. Thinni Nurul Rochmah, Dra. Ec., M.Kes dan anggota penguji Dr. Djazuly Chalidyanto, S.KM., M.ARS., Dr. Ernawaty, drg., M.Kes.

Dr. Ratna Dwi W., S.KM., M.Kes., Siti Haripi, S.KM., M.Kes., Rias Ari Mukti, drg., M. Kes.

6. Sekretariat S2 AKK, Mas Kukuh, Mbak Ade dan Mas Husni yang telah banyak membantu penulis.
7. Klinik Pratama Sebelas Medika, PLK Kampus C Unair dan Perdana Husada yang telah memberikan kesempatan penulis melakukan penelitian.
8. Suami tercinta Muhammad Bashori, Lc, MA dan anak-anak tersayang Yasmine, Fayruz dan Samy selalu memotivasi dan menginspirasi, tidak lupa Abah H. Achmad Shofwan, Lc yang selalu mendoakan dan memberikan motivasi hingga penulis menyelesaikan pendidikan.
9. Teman-teman S2 MPKPK angkatan 2016 yang telah memberikan semangat.
10. Mbakyu Imah, Mas Agus, dik Riris yang selalu memberikan bantuannya setiap saat, dan semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu demi satu.

Demikian, tesis ini yang jauh dari sempurna tetapi semoga tesis ini bisa memberi manfaat bagi diri kami sendiri dan pihak lain yang menggunakan.

Surabaya, 02 Oktober 2020

Penulis

SUMMARY

Readiness Analysis of Primary Clinic as the Basis for Accreditation Budgeting

As a gate keeper in providing first-level health services to the community, primary clinics should be able to provide safe and qualified services. In order to run safely with minimum risks, and to improve a consistent service process, it is necessary to conduct an accreditation assessment of primary clinic in providing health services.

Primary clinic accreditation consists of 4 chapters. Every chapter contains several standards, criteria, main ideas and elements of assessment. Total elements of primary clinic accreditation assessment are 503 elements.

There are only 2 out of 230 primary clinics in Surabaya that have been accredited in 2019. Many factors caused their unaccredited status, namely internal and external factors. Internal factors include Leadership and Management of Clinic (KMK), Patient-Oriented Clinical Services (LKBP), Clinical Services Support Management (MPLK), and Improvement of Clinical Quality and Patient Safety (PMKKP) that have not met accreditation standards. External factor is caused by a limited support from Public Health Office of Surabaya.

The goal of this study is to obtain an overview of primary clinic's accreditation readiness as the basis for preparing the accreditation budget in Surabaya on 2018. Description of primary clinic's accreditation readiness includes the readiness conditions for Leadership and Management of Clinic (KMK), Patient-Oriented Clinical Services (LKBP), Clinical Services Support Management (MPLK), and Improvement of Clinical Quality and Patient Safety (PMKKP).

This is a quantitative research. Its observations and case studies were held at three primary clinics in Surabaya, which purposively selected according to predetermined criteria; Sebelas Medika, PLK Kampus C Unair, and Perdana Husada Manukan. The design of this study was cross sectional, data collection was carried out on July 20th – August 5th, 2018.

The results of this study; 1) the achievement of the assessment at Sebelas Medika was 87%, while PLK Campus C Unair 66% and Perdana Husada Manukan 35%; 2) Based on situation analysis of primary clinic readiness compared to its standard, all clinics need standards of compliance. Sebelas Medika has to comply on improvement of clinical quality and patient safety standards, while the other two clinics have to comply all standards in 4 Chapters; 3) Plan of action required at Sebelas Medika, and PLK Campus C Unair need an internal audit workshop and management review, a patient safety and risk safety workshop, document preparation assistance, implementation and pre-accreditation assessment (self-assessment). Meanwhile, Perdana Husada Manukan needs internal audit workshops and management reviews, patient safety and risk safety workshops, internal and external commitment-raising workshops, workshops on understanding standards and accreditation instruments, assistance in drafting documents and POA as well as implementation and pre-accreditation assessments; 4) Total budget needed to meet

the clinic accreditation readiness of standards and criteria at PLK Campus C of Airlangga University is Rp. 94,070,000, while Rp. 112.018.500 is needed at Perdana Husada Manukan. Although the assessment achievement of Sebelas Medika Primary Clinic is already above 80%, several programs have to be added in order to meet the standards and criteria of accreditation readiness. And the required budget is Rp. 71,163,200

Based on above results, this study provides some suggestions for Sebelas Medika Clinic to; 1) Coordinate with Surabaya Public Health Office to arrange a scheduled survey to implement accreditation. 2) Implement programs according to the element's assessment of accreditation standard. For PLK Campus C Unair, the suggestions are; 1) Internal audit and management review 2) Patient safety and risk safety workshops 3) Review the appeals on other accredited primary health facility. 4) The assistance by Surabaya Health Service Assistance Team / Association of Clinics. And recommendations for Perdana Husada Manukan are; 1) Understanding accreditation instrument and standard workshop 2) Internal audit and management review workshop 3) Patient safety and risk safety workshops 4) Internal and external commitment building workshops 5) Assistance in the document's preparation and POA, also implementation and pre-accreditation assessments.

RINGKASAN

Analisis Kesiapan Klinik Pratama Sebagai Dasar Penyusunan Anggaran Akreditasi (Studi di Kota Surabaya)

Klinik pratama sebagai *gate keeper* dalam memberikan pelayanan klinis tingkat pertama kepada masyarakat harus dapat menyediakan pelayanan yang aman dan bermutu. Supaya tetap berjalan dengan aman dan minimal dari risiko, serta selalu dilakukan upaya perbaikan proses pelayanan secara berkesinambungan dan konsisten, maka perlu dilakukan penilaian akreditasi terhadap klinik pratama dalam memberikan pelayanan klinis kepada masyarakat.

Akreditasi klinik pratama terdiri dari 4 Bab. Masing-masing Bab terdiri dari beberapa standar, kriteria, pokok pikiran dan elemen penilaian (EP). Total elemen penilaian akreditasi klinik pratama adalah 503 elemen penilaian.

Saat ini hampir semua klinik pratama di Kota Surabaya belum terakreditasi, dari total 230 klinik pratama hanya 2 yang telah terakreditasi. Berbagai faktor menjadi penyebab klinik pratama belum terakreditasi, yaitu faktor internal maupun eksternal. Faktor internal meliputi Kepemimpinan dan Manajemen Kesehatan (KMK), Layanan Klinis yang Berorientasi Pasien (LKBP), Manajemen Penunjang Layanan Klinis (MPLK), dan Peningkatan Mutu Klinis dan Keselamatan Pasien (PMKP) yang belum memenuhi standar akreditasi, sedangkan faktor eksternal yaitu adanya keterbatasan dukungan dari Dinas Kesehatan Kota Surabaya.

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran kesiapan akreditasi klinik pratama sebagai dasar penyusunan anggaran akreditasi di Kota Surabaya. Gambaran kesiapan akreditasi klinik pratama meliputi kondisi kesiapan Kepemimpinan dan Manajemen Kesehatan (KMK), Layanan Klinis yang Berorientasi Pasien (LKBP), Manajemen Penunjang Layanan Klinis (MPLK), dan Peningkatan Mutu Klinis dan Keselamatan Pasien (PMKP).

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan observasi dan studi kasus pada tiga klinik pratama di Kota Surabaya, yaitu; Sebelas Medika, PLK Unair Kampus C dan Perdana Husada Manukan yang dipilih secara purposive menurut kriteria yang telah ditentukan. Rancang bangun penelitian ini bersifat *cross sectional*, pengumpulan data dilakukan dengan pengambilan data pada tanggal 20 Juli sampai 5 Agustus 2018.

Hasil dari penelitian ini adalah 1) capaian penilaian hasil *Self-Assesment* di Klinik Pratama Sebelas Medika 87%, sedangkan Klinik PLK Kampus C Unair 66% dan Klinik Perdana Husada Manukan 35%; 2) Berdasarkan analisis isu strategis 3 klinik pratama dibandingkan dengan standarnya, maka masih adanya kebutuhan pemenuhan standar di semua klinik yaitu untuk Sebelas Medika pada standar peningkatan mutu klinis dan keselamatan pasien, sedangkan di kedua Klinik lainnya diperlukan pemenuhan standar pada semua Bab; 3) Rencana kerja (*Plan of Action*) berdasarkan isu strategis yang ada. Dan rencana kerja (*Plan of Action*) penunjang yang dibutuhkan di Klinik Sebelas Medika dan PLK Unair Kampus C adalah workshop audit internal dan tinjauan manajemen, workshop keselamatan pasien dan keselamatan risiko, pendampingan penyusunan dokumen, implementasi dan

penilaian pra-akreditasi (*self assessment*). Sedangkan untuk Klinik Perdana Husada masih dibutuhkan kegiatan workshop audit internal dan tinjauan manajemen, workshop keselamatan pasien dan keselamatan risiko, workshop penggalangan komitmen internal dan eksternal, workshop pemahaman standar dan instrument akreditasi, pendampingan penyusunan dokumen dan POA serta implementasi dan penilaian praakreditasi; 4) Total anggaran yang dibutuhkan oleh Klinik Pratama Sebelas Medika sebesar Rp 71.163.200, Klinik Pratama PLK Unair Kampus C sebesar Rp 94.070.000 dan Klinik Pratama Perdana Husada sebesar Rp 112.018.500.

Berdasarkan kesimpulan di atas, penelitian ini memberikan beberapa saran kepada Klinik Sebelas Medika 1) Berkoordinasi dengan Dinas Kesehatan Kota untuk mendapatkan rekomendasi jadwal survei pelaksanaan akreditasi 2) Mengimplementasikan kegiatan sesuai elemen penilaian standar akreditasi, sedangkan di Klinik Pratama PLK UNAIR Kampus C 1)Pelatihan/workshop 2) Kaji banding terhadap FKTP lain yang sudah terakreditasi 3) Pendampingan oleh tim pendamping. Dan untuk Klinik Pratama Perdana Husada Manukan 1)Workshop audit internal dan tinjauan manajemen 2)Workshop keselamatan pasien dan keselamatan risiko 3)Workshop penggalangan komitmen internal dan eksternal 4)Workshop pemahaman standar dan instrument akreditasi 5)Pendampingan penyusunan dokumen dan POA serta implementasi dan penilaian pra-akreditasi