LAPORAN AKHIR

PENGABDIAN MASYARAKAT SKEMA

KEMITRAAN MASYARAKAT

PENERAPAN KLIK@KLINIK UNTUK MENDUKUNG AKREDITASI KLINIK PRATAMA

Ketua:
Dr.dr.Arlina Dedwi, M.Kes, AAK (0531106801)
Ir.Muhammad Helmi Zain Nuri, ST, MT/IT (0521037603)

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

MEI 2019

Dibiayai Oleh Lembaga Penelitian, Publikasi dan Pengabdian Masyarakat (LP3M)
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tahun Anggaran 2018/2019

HALAMAN PENGESAHAN
LAPORAN AKHIR PENGABDIAN MASYARAKAT SKEMA:

Judul	: PENERAPAN KLIK@KLINIK UNTUK MENDUKUNG AKREDITASI DI KLINIK PRATAMA
Pengabdi/Pelaksana	:
Nama Lengkap	: Dr.dr.Arlina Dewi, M.Kes, AAK
NIDN	: 0531106801
Jabatan Fungsional	: Lektor/III D
Program Studi / Fakultas	: Manajemen Rumah Sakit/Pasaca Sarjana
Nomor HP	: 08122972576
Alamat surel (e-mail)	: dewikoen@yahoo.com

Anggota (1)

Nama Lengkap	: Ir. Muhammad Helmi Zain Nuri, S.T., M.T./IT
NIDN	: 0521037603
Jabatan Fungsional	: Asistren Ahli
Prodi / Fakutas	: TI/ Fakultas Teknik

Institusi Mitra

Nama Institusi Mitra	: Klinik Pratama 24 Jam Firdaus
Alamat	: Jl. Kapten Piere Tendean 56 Yogyakarta
Penanggungjawab	: dr. Zulfia Syafrida, MMR
Tahun Pelaksanaan	: 2019
Biaya	: Rp 15.000.000,-

Bantul, 16 Mei 2019

Mengetahui,

Kaprodi

(Dr.dr.Arlina Dewi, M.Kes)
19681031200310 173060

Ketua,

(Dr.dr.Arlina Dewi, M.Kes)
19681031200310 173060

Menyetujui,
Dekan / Wadek / Wadir Akademik

(Sri Atmaja P.Rosyidi, M.Sc.Eng., Ph.D., P.Eng)
NIDN 0515047801

RINGKASAN

Klinik Pratama 24 Jam Firdaus (KPF) sebagai klinik kesehatan yang potensial untuk menjadi role model klinik pratama di Indonesia. Saat ini klinik tersebut telah menjadi juara 3 nasional klinik berprestasi. KPF saat ini juga telah selesai melaksanakan penilaian akreditasi klinik pratama dan merupakan klinik pertama di Propinsi DIY yang sudah maju akreditasi. Kemajuan yang diraih KPF menjadi tantangan tersendiri bagi KPF karena kunjungan dari Klinik-klinik pratama lain terkait benchmark baik dalam hal manajemen klinik berprestasi dan akreditasi. Selain itu KPF harus dapat mempertahankan status akreditasi. Untuk dapat meningkatkan manajemen mutu secara berkesinambungan, maka kegiatan-kegian mutu layanan klinis, mutu layanan penunjangan, kegiatan audit, keselamatan pasien dll harus dapat dilaksanakan secara berkesinambungan. KPF membutuhkan sistem manajemen yang praktis dan modern untuk mendukung proses manajemen. Tujuan kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah mengembangkan dan menerapkan program IT Klik@AkreditasiKlinik. Klik@AkreditasiKlinik adalah produk paket program teknologi informatika (TI) yang dikembangkan oleh Tim Dosen UMY. Program IT ini memudahkan dokumentasi dokumen-dokumen akreditasi dan memantau kegiatan manajemen terutama evaluasi kegiatan. Produk ini membantu manajemen untuk menghasilkan kegiatan pelayanan dan kegiatan manajemen yang berkualitas. Tim Dosen UMY telah menyerahkan sistem IT Klik@AkreditasiKlinik dan memberikan 2x pelatihan serta membuat manual book penggunaannya.
Kedepannya, diharpakan produk Klik@AkreditasiKlinik dapat dikembangkan dan dipasarkan ke klinik-klinik pratama lainnya, sehingga diharapkan program nii dapat menjadi sumber penghasilan tambahan bagi KPF.
Biaya pembuatan Produk Klik@AkreditasiKlinik ini dibiayai oleh Lp3M dan sebagian menggunakan dana Klinik Firdaus. Luaran kegiatan ini berupa Produk IT Klik@AkreditasiKlinik telah di HKI-kan melalui Lp3M UMY pada bulan April 2019 dan Publikasi Kegiatan

PRAKATA

Kegiatan pengabdian masyarakat kemitraan masyarakat ini dilaksanakan di Klinik Pratama 24 jam Firdaus Yogyakarta. Kegiatan ini ditujukan untuk membantu meningkatkan fungsi manajemen klinik dalam menjaga agar kegiatan mutu pelayanan dan manajemen dapat berjalan secara berkesinambungan, melalui penerapan produk IT Klik@AkreditasiKlinik yang dibuat oleh Tim Dosen UMY.

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada beberapa pihak sehingga kegiatan pengabdian ini dapat terlaksana dengan lancar yaitu:

1. Rektor Universita Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan kebijakan atas pembiayaan kegiatan Pengabdian Masyarakat ini.
2. Ketua Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat UMY atas pendanaan melalui format program tahunan Pengabdian Masyarakat Skema Kemitraan Masyarakat periode 2018/2019
3. Dr. Zulfia S, selaku Manajer Pelayanan Klinik Pratama 24 Jam Firdaus yang telah memberikan kesempatan kerjasama dan dukungannya untuk menjadi mitra, sehingga kegiatan Pengabdian Masyarakat ini dapat terlaksana dengan lancer
4. Segenap karyawan Klinik Pratama 24 Jam Firdaus atas keramahan dan kerjasamanya.
5. Mas Junior Hendri yang memberikan bantuan untuk menyelesaikan buku manual penggunaan Program Klik@AkreditasiKlinik

Bersama ini kami Tim Pengabdi memohon saran dan masukan sehingga dapat meningkatkan kegiatan yang akan datang. Selain itu besar harapan kami untuk dapat melaksanakan kegiatan pengabdian ini secara berkelanjutan.

Bantul, Mei 2019

Arlina Dewi

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL……. i
HALAMAN PENGESAHAN …… ii
RINGKASAN……. iii
PRAKATA ……. iv
DAFTAR ISI ……. v
BAB 1. PENDAHULUAN……..... 1
BAB 2. TARGET DAN LUARAN …… 3
BAB 3. METODE PELAKSANAAN …… 4
BAB 4. KELAYAKAN PROGRAM STUDI …..…….. 6
BAB 5. HASIL DAN LUARAN YANG DICAPAI…….8
BAB 6. RENCANA TAHAPAN BERIKUTNYA……...11
BAB 7. KESIMPULAN DAN SARAN ……..12
DAFTAR PUSTAKA……...13
LAMPIRAN I :
Surat Pernyataan Kesediaan Menjadi Mitra
Surat Keterangan Telah Selesai Pengabdian
Berita Acara Serah Terima Barang Kepada Mitra

LAMPIRAN II :
Publikasi Media Massa
HKI Produk IT “Klik@AkreditasiKlinik

BAB 1
PENDAHULUAN

1.1 Analisis Situasi

Sejak Pemerintah mengembangkan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada awal tahun 2014, maka kebutuhan masyarakat akan fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) meningkat pesat. Masyarakat yang tekah memiliki kartu BPJS Kesehatan diwajibkan untuk melakukan perawatan kesehatan secara berjenjang (SJSN) dari tingkat pertama yaitu Puskesmas atau Klinik Pratama. Di era JKN, Pemerintah Indonesia membutuhkan klinik-klinik pratama yang tersebar di seluruh Indonesia, untuk menjamin akses pelayanan kesehatan di Indonesia yang merata.

Klinik Pratama menurut PMK no 9 tahun 2014 adalah klinik kesehatan yang dapat berbentuk rawat jalan atau rawat inap. Dipimpin oleh seorang dokter umum dan memiliki minimal 2 dokter umum. Sesuai dengan PMK tersebut pasal 38 maka setiap klinik yang telah memperoleh ijin operasional dan telah beroperasional paling sedikit 2 tahun maka wajib mengajukan permohonan akreditasi oleh lembaga independen pelaksana akreditasi. Tetapi saat ini, Pemerintah masih memberi kesempatan penundaan kewajiban akreditasi klinik mengingat permohonan dari Asosiasi/Perhimpunan Klinik-klinik Fasilitas Kesehatan Indonesia (PKFI), terkait dengan **ketidakmampuan klinik dan keterbatasan SDM di klinik**.

Pertumbuhan klinik kesehatan yang lambat dan keterbatasan SDM klinik, maka perlu dilakukan langkah-langkah untuk membantu kesulitan-kesulitan tersebut. Penerapan program berbasis teknologi merupakan salah satu solusi yang dapat dilakukan untuk mempermudah manajemen dan transfer pengetahuan

Unit usaha sebagai mitra pengabdian masyarakat ini adalah Klinik Pratama 24 Jam Firdaus **(KPF).** Klinik Pratama Firdaus berdiri sejak 2 Mei 2015. Satu bulan setelah

berdiri, KPF langsung bekerja dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), tepatnya mulai 1 Juni 2015. Selain melayani masyarakat, terutama peserta BPJS kesehatan, KPF sebagai rujukan pertama juga melayani mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY), dosen dan karyawan UMY sejak Oktober 2015. Klinik Pratama 24 Jam Firdaus mengalami perkembangan yang sangat pesat, pada tahun ketiga sejak berdirinya sudah menjadi Juara Pertama Klinik Berprestasi di Wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta, kemudian menjadi Juara Ketiga Klinik Berprestasi Tingkat Nasional. Selain itu KPF sudah diakreditasi sedang menunggu hasilnya. Hal ini menjadi bukti dari komitmen KPF dalam menjaga mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Sebagai ”*best practice*” dalam pengembangan produk **Klik@Klinik**, maka telah dibuat secara bertahap sesuai kebutuhan klinik, untuk mengantisipasi beberapa masalah yang terjadi dalam manajemen KPF.

Kemajuan yang diraih KPF menjadi tantangan tersendiri bagi KPF karena kunjungan dari Klinik-klinik pratama lain terkait benchmark baik dalam hal manajemen klinik berprestasi dan akreditasi. Selain itu KPF harus dapat mempertahankan status akreditasi. Untuk dapat meningkatkan manajemen mutu secara berkesinambungan, maka kegiatan-kegian mutu layanan klinis, mutu layanan penunjangan, kegiatan audit, keselamatan pasien dll harus dapat dilaksanakan secara continue.

1.2. Permasalahan Mitra

Mengacu kepada butir Analisis Situasi, permasalahan mitra mencakup hal-hal yang perlu dilakukan dalam menyusun Klik@Klinik yang mendukung agar meningkatnya manajemen mutu dan produktivitas KPF :

a. Belum dilakukan pemetaan kebutuhan evaluasi program-program mutu di klinik

b. Belum dilakukan dokumentasi akreditasi secara e-dokumen

BAB 2
TARGET DAN LUARAN

Target untuk menyelesaikan masalah dalam mengembangkan dan menerapkan Klik@AkreditasiKlinik dan luaran dari setiap solusi adalah:

a. Melakukan pemetaan kebutuhan evaluasi program-program mutu di klinik sehingga dapat dimasukkan dalam program dan memudahkan untuk dilakukan pemantauan kegiatan mutu. Luaran solusi ini berupa hasil pemetaan kegiatan evaluasi mutu klinik berdasaran timeline yang terintegrasi di sistem Klik@AkreditasiKlinik

b. Melakukan dokumentasi akreditasi secara e-dokumen sehingga memudahkan seluruh pihak untuk melaksanakan SOP -SOP yang dibuat oleh klinik. Luaran solusi ini berupa terdokumentasinya seluriuh dokumen akreditasi klinik dalam bentuk e-dokumen di dalam Klik@klinik

Luaran dari pengabdian masyarakat ini adalah HKI Klik@AkreditasiKlinik dan publikasi kegiatan. Pembuatan program ini sangat membantu manajemen klinik untuk mengumpulkan ratusan dokumen yang harus disiapkan dan mensosialisasikan keseluruh pegawai klinik, serta menjadi media untuk melakukan PDCA (peningkatan mutu berkelanjutan) secara efisien dan efektif.

BAB 3.
METODE PELAKSANAAN

Tahapan pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat kemitraan ini adalah sebagai berikut

3.1. Metode untuk mengatasi permasalahan dalam Bidang Manajemen

Target produk Klik@AkreditasiKlinik adalah berupa sistem TI sesuai dengan kebutuhan klinik. Proses penyiapan Klinik Firdaus UMY sebagai role model klinik dilakukan dengan mengadakan bimbingan terstruktur oleh tim Pengabdi.

Tahap awal dari kegiatan ini adalah berupa persiapan hardware dan software untuk mengembangkan dan menerapkan Klik@Klinik di Klinik Firdaus.

Dilakukan kegiatan FGD dan bimbingan terstruktur agar seluruh staf klinik dapat melaksanakan e-dokumentasi secara mandiri.

Tahap selanjutnya adalah penjaminan mutu produk. Dilakukan pendampingan dan bimbingan ke seluruh unit di Klinik agar e-dokumen dapat dilaksanakan secara tuntas dan benar. Mendampingi karyawan Klinik yang ditunjuk , ntuk mengisi dokumen-dokumen regulasi ekternal dan internal ke sistem. menyusun maping evaluasi mutu manajemen termasuk audit internal dan memanfaatkan sistem untuk melakasanakan kegiatan PDCA secara continue

Tahap akhir dari kegiatan pengabdian ini adalah meng-HKI kan produk Klik@AkreditasiKlinik dan Sosialisasi Produk ke Klinik-Klinik lain

Rangkuman tahapan metode Pelaksanaan kegiatan pengabdian masayarakat Kenitraan ini adalah sebagai berikut:

Gambar 3.1. Bagan Tahapan Proses Produksi dan Pemanfaatan Program Klik@AkreditasiKlinik

BAB 4
KELAYAKAN PROGRAM STUDI

Program Studi Manajemen Rumah Sakit Program Pascasarjana UMY (MMR UMY) memberikan dana kepada setiap dosen untuk melakukan pengabdian masyarakat. Setiap dosen melakukan pengabdian masyarakat setiap semester satu kali, sehingga dalam satu tahun melakukan pengabdian masyarakat dua kali. Program Studi MMR juga melakukan pengabdian masyarakat yang dilaksanakan dalam bentuk penyelenggaran kegiatan Workshop manajemen rumah sakit dan mengundang para manajer RS untuk mengikuti kegiatan kuliah expert secara gratis.

Road map penelitian dan pengabdian Prodi diarahakan pada pencapaian Standar Mutu – SDM Pelayanan Kesehatan di bawah AUM PP Muhammdiyah, termasuk Klink-Klinkk Muhammadiyah.

Hasil perhitungan Dampak Pengabdian masyarakat berdasarkan Borang Akreditasi MMR UMY 2018 adalah sebagai berikut:

1. Peningkatan pendataan sebesar 11%
2. Peningkatan pengetahuan sebesar 32%
3. Peningkatan Produksi sebesar 15%
4. Perubahan perilakun kearah positif, sebesar 33%
5. Peningkatan mutu lingkungan sebesar 9%

Jenis kepakaran yang diperlukan untuk melaksanakan program pengabdian masyarakat ini adalah:

1. Pakar Ilmu Manajemen Pelayanan Kesehatan
2. Pakar TI

Tabel 4.1. Sumber Daya Manusia Pelaksana kegiatan Pengadian Masyarakat Kemitraan **Klik@Klinik**

No	Nama/NIDN	Ptrodi	Bidang Ilmu	Uraian tugas
1	Dr.dr.Arlina Dewi, M.Kes 0531106801	MMR	• Ilmu Kesehatan Masayarakat	1. Merencanakan dan mengontrol aktivitas kegiatan

			• Manajemen Pelayanan Kesehatan	2. Mengembangkan program manajemen Klik@AkreditasiKlinik di Klinik Firdaus UMY 3. Melakukan koordinasi dengan pihak-pihak yang medukung keberhasilan kegiatan 4. Memimpin anggota dan mitra untuk menyiapkan kegiatan program 5. Melatih dan mendampingi SDM Klinik dan empowerment 6. Menyusun laporan taget luaran
2.	Ir. Muhammad Helmi Zain Nuri, S.T.,M.T. 0521037603	TI	Teknologi Informasi	1. Mengembangkan program IT Klik@AkreditasiKlinik di Klinik Firdaus UMY 2. Melatih SDM Klinik dan empowerment 3. Jasa konsultan IT 4. Bersama Ketua menyusun laporan target luaran

BAB 5
HASIL DAN LUARAN YANG DICAPAI

Hasil kegiatan pengabdian masyarakat skema kemitraan masyarakat di Klinik Pratama 24 Jam Firdaus Yogyakarta ini berupa :

1. Selesainya pengisian instrumen akreditasi Klinkk Pratama ke sistem
2. Selesainya pengisian dokumen regulasi eksternal dan internal ke sistem
3. Selesainay pengisian kegiatan manajemen Klinik Firdaus ke sistem
4. Pemanfaatan ssitem Klik@AkreditasiKlinik dalam manajemen Klinik

Gambar 5.1 Pendampingan Pengisian Klik@AkreditasiKLinik dalam kegiatan rapat manajemen Klinik

Gambar 5.2 Sosialisasi pentingnya akreditasi Klinik Pratama ke Manajemen Klinik-Klinik Pratama di Yogyakarta

Sedangkan luaran yang dicapai adalah :

1. HKI Produk TI Klik@AkreditasiKlinik
2. Publikasi di Suara Muhammadiyah kegiatan sosialisasi produk dan pendampingan penyiapan akreditasi klinik pratama bagi klinik-klinik di kota Yogyakarta

BAB 6
RENCANA TAHAPAN BERIKUTNYA

Produk Klik@AkreditasiKlinik yang diserahterimakan ke Klinik Firdaus ini akan aangat bermanfaat bagi Klinik Firdaus untuk melakukan pengembangan diversifikasi usaha KPF diluar layanan kesehatan. Klinik Firdaus memiliki visi : "Menjadi ***center of excellence*** untuk pelayanan, pendidikan dan penelitian bidang kesehatan layanan primer di Indonesia pada tahun 2025". Penerapan sistem Klik@AkreditasiKlinik searah dan mendukung pencapaian visi tersebut.

Dan Klinik Firdaus sebagai role model klinik pratama di Indonesia punya kesempatan untuk "menjual" produk pembelajaran melalui Klik@AkreditasiKlinik. Sistem Klik@kAkreditasiKinik yang lengkap dengan e-dokumen regulasi eksternal dan internal, sistem pemantauan kegiatan mutu manajemen dan pelayanan klinik, dapat digunakan dengan mudah oleh pembeli.

Sehingga tahapan selanjutnya dari program pengabdian masyarakat ini adalah pengabdian masyarakat untuk membantu Klinik Firdaus memiliki diversifikasi usaha untuk meningkatkan pendapatan klinik melalui penjualan Produk Klik@AkreditasiKlinik ke Klinik Pratama lainnya

BAB 7

KESIMPULAN DAN SARAN

7.1. Kesimpulan

Kegiatan pengabdian masyarakat program kemitraan masyarakat ini dapat disimpulkan sbb:

1. Program bantu manajamen seperti Klik@AkreditasiKlinik bermanfaat untuk membantu manajemen klinik dan pelayanan klinis secara berkualitas dan berkesinambungan
2. Sistem TI dalam menyiapkan dan mempermudah Klinik dalam menyiapakan akreditasi Klinik Pratama mendapat respon positif dan dinantikan

7.2. Saran

1. Produk TI Klik@AkreditasiKlinik sangat layak untuk dikembangkan menjadi produk diversifikasi Klinik Pratama 24 Jam Firdaus sebagai Role Model Klinik Pratama di Indonesia
2. Pihak manajemen Klinik perlu mendapatkan pelatihan Teknik pemasaran Produk sehingga Produk ini menghasilkan pemasukan Klinik selain dari pendapatan pelayanan kesehatan

DAFTAR PUSTAKA

BPJS Kesehatan, 2018. BPJS Kesehatan [WWW Document]. URL https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/post/read/2018/639/Jaminan-Kesehatan- (accessed 12.6.18).

David Joos, Q. C., PhD,* James Jirjis, MD, and Kevin B. Johnson, MD, MS (2016) An electronic medical record in primary care: impact on satisfaction, work efficiency and clinic processes. *AMIA Annual Symposium Proceedings Archieve*:394-398.

Kari L. Ruud, M., Jeffrey R. Leland, MA, Juliette T. Liesinger, BA,, Matthew G. Johnson, M., Andrew J. Majka, MD, & and James M. Naessens, S., MPH1 (2012) Effectiveness of a Quality Improvement Training Course: Mayo Clinic Quality Academy. *American Journal of Medical Quality,* 17(2).

Klinik Pratama Firdaus, 2015. Profil Klinik Pratama 24 Jam Firdaus [WWW Document]. URL http://www.klinikpratamafirdaus.com/about.html (accessed 12.25.18).