

## **Pendampingan tata kelola program dan layanan di Klinik Esther PKBI Sulawesi Utara** *(Assistance of Program and Service Governance in Esther Clinic of North Sulawesi PKBI North Sulawesi)*

**Angela Fitriani Clementine Kalesaran<sup>1\*</sup>, Chreisyse Kardinalia Fransisca Mandagi<sup>1</sup>, Desi<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi Manado, Sulawesi Utara Indonesia

\*Penulis Korespondensi, Angela Fitriani Clementine Kalesaran, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam  
Manado 95115. Email: [afckalesaran@unsrat.ac.id](mailto:afckalesaran@unsrat.ac.id)

### **ABSTRAK**

Kepuasan pasien sangat penting dalam pelayanan suatu klinik, dan untuk itu diperlukan adanya manajemen serta tata kelola yang baik. Penerapan manajemen tata kelola klinik yang baik perlu didukung dengan adanya sumberdaya yang cakap dan terampil, terutama dalam hal tatakelola manajemen program dan layanan di klinik tersebut. Oleh karena itu, dilakukan program kemitraan masyarakat dalam bentuk pendampingan ini dengan tujuan untuk memberikan peningkatan pengetahuan dan ketrampilan bagi staf klinik dan terciptanya sistem manajemen yang lebih baik. Metode yang digunakan adalah pendampingan bagi staf klinik dalam bentuk rapat koordinasi, workshop, serta mediasi dengan dengan pihak terkait bisal diperlukan, serta pendampingan dalam pengembangan sistem tatakelola yang lebih baik. Kegiatan ini dilaksanakan selama 6 bulan sejak bulan April 2023 hingga September 2023, dengan berbagai tahapan dari persiapan, pelaksanaan, hingga tahap akhir yaitu pelaporan dan diseminasi hasil kegiatan. Hasil yang didapatkan yaitu adanya peningkatan pengetahuan dan ketrampilan staf klinik serta tercapainya penerapan tatakelola program dan layanan dari mitra yang lebih baik dari sebelumnya. Pendampingan tata kelola program dan layanan yang dilakukan di Klinik Esther PKBI Sulut diharapkan bisa memberikan dampak positif bagi staf mitra, pasien, dan masyarakat pada umumnya sehingga tercapainya penyediaan layanan kesehatan yang handal dan inovatif.

**Kata Kunci:** Pendampingan; Tata Kelola; Klinik

### **ABSTRACT**

*Patient satisfaction is very important in the services of a clinic, and for this reason, good management and governance is needed. The implementation of good clinical governance needs to be supported by competent and skilled resources, especially in terms of program and service management at the clinic. Therefore, a community partnership program was carried out in the form of mentoring to provide increased knowledge and skills for clinic staff and create a better management system. The method used is assistance for clinical staff in the form of coordination meetings, workshops, and mediation with related parties where necessary, as well as assistance in developing a better governance system. This activity was carried out for 6 months from April 2023 to September 2023, with various stages from preparation, and implementation, to the final stage, namely reporting and dissemination of the results of the activity. The results obtained were an increase in the knowledge and skills of clinical staff as well as achieving better implementation of program and service management from partners than before. It is hoped that the program and service management assistance provided at the Esther PKBI Clinic in North Sulawesi can have a positive impact on partner staff, patients, and the community in general to achieve the provision of reliable and innovative health services.*

**Keywords:** Assistance, Governance, Clinic

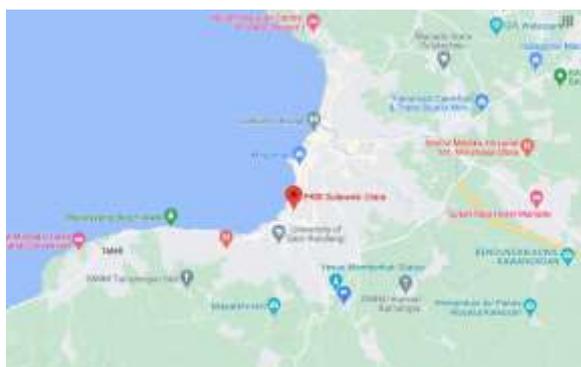
### **PENDAHULUAN** **Analisis Situasi**

Klinik Esther Perkumpulan Keluarga Berencana Indonesia (PKBI) Sulawesi Utara adalah salah satu klinik yang saat ini

berkedudukan di Kecamatan Sario Kota Manado. Klinik Esther PKBI Sulut berada di bawah naungan PKBI Sulawesi Utara dan telah berdiri sejak tahun 1973. Sesuai dengan visi PKBI, visi Klinik Esther yaitu terwujudnya keluarga dan masyarakat Indonesia yang bertanggung jawab dan inklusif.



Gambar 1. Klinik Esther



Gambar 2. Lokasi Klinik Esther PKBI Sulawesi Utara (Sumber : googlemaps.com)

Selama ini Klinik Esther telah banyak melakukan kegiatan kemanusiaan yang bekerja sama dengan berbagai organisasi non-profit baik di tingkat nasional maupun tingkat lokal. Namun demikian, hingga saat ini klinik masih belum terakreditasi, dan tata kelola program dan layanan dirasakan oleh mitra masih belum maksimal dan perlu untuk ditingkatkan lagi.

Kepuasan pasien sangat penting dalam pelayanan suatu klinik. Pelayanan yang baik dapat dicapai apabila adanya manajemen yang baik pada klinik tersebut. Manajemen klinik merupakan cara yang dilakukan untuk mencapai tujuan dengan cara kordinasi antara berbagai sumber daya melalui perencanaan, pengorganisasian, pengendalian dan kontrol. Manajemen klinik sangat dibutuhkan supaya operasional atau keberjalanan klinik bisa lebih

terstruktur. Dengan menerapkan manajemen yang baik maka akan lebih mudah dalam pencapaian tujuan klinik tersebut.

Penerapan manajemen klinik yang baik perlu didukung dengan adanya sumber daya yang cakap dan terampil, terutama dalam hal tatakelola manajemen program dan layanan di klinik tersebut. Permasalahan yang ditemukan pada mitra adalah masih terbatasnya pemahaman dan kemampuan tata kelola program dan layanan dari para staf Klinik mitra, dan hingga sekarang klinik belum menyiapkan diri untuk melakukan akreditasi. Hal tersebut bisa berpengaruh pada kualitas layanan dan program yang dilakukan oleh klinik, serta pada akhirnya mempengaruhi kepuasan pelanggan. Salah satu dampak yang sudah dirasakan oleh klinik yaitu makin berkurangnya jumlah pasien yang datang mengunjungi klinik.

### Tujuan dan Manfaat Kegiatan

Berdasarkan analisis situasi tersebut, dirasakan pentingnya untuk pemberian pendampingan bagi mitra secara berkelanjutan, dalam meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan sumber daya manusia mitra untuk perbaikan tata kelola program dan layanan. Sehingga di kemudian hari mitra sudah akan lebih siap dalam mempersiapkan diri untuk melakukan akreditasi.

Sesuai dengan rencana kegiatan, maka luaran yang dihasilkan atau ditargetkan dalam kegiatan pengabdian pada masyarakat ini adalah :

- a) Meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan staf klinik dalam hal tata kelola program
- b) Meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan staf klinik dalam hal tata kelola layanan klinik.
- c) Penerapan tata kelola program dan layanan yang lebih baik dari sebelumnya.

### METODE PELAKSANAAN

#### Sasaran kegiatan

Yang menjadi sasaran pelaksanaan kegiatan pelatihan ini adalah staf dari Klinik Esther PKBI Sulut.

### Lokasi kegiatan

Kegiatan pendampingan dilakukan di lokasi mitra, yaitu di Klinik Esther PKBI Sulut di Kelurahan Sario Kota Manado.

### Metode yang digunakan

Metode yang akan digunakan yaitu pendampingan bagi staf klinik dalam bentuk rapat koordinasi, workshop, serta mediasi dengan pihak terkait apabila diperlukan, dan pendampingan dalam pengembangan sistem tatakelola yang lebih baik mengikuti metoda Pandiangan et al., (2020)

Tahap awal dilakukan persiapan seperti menyiapkan lokasi untuk pelaksanaan workshop dan rapat koordinasi dan analisis mendalam terhadap situasi umum untuk memahami konteks dan kebutuhan yang spesifik.

Pada tahap pelaksanaan, sebelum memulai workshop, dilakukan pre test untuk menilai tingkat pengetahuan dan keterampilan peserta. Selama workshop, materi disampaikan secara interaktif, sementara juga dilakukan rapat koordinasi dengan pihak internal dan eksternal untuk memastikan keterlibatan semua stakeholder terkait. Setelah workshop selesai, dilakukan post test untuk menilai peningkatan pengetahuan dan keterampilan yang telah dicapai. Tujuan dari kegiatan ini adalah mencapai peningkatan signifikan dalam pengetahuan dan keterampilan staf klinik, serta menyusun program prioritas dan dokumen SOP yang relevan dan diperlukan. Puncak dari proses ini adalah mencapai peningkatan kualitas sumber daya manusia dan menerapkan tata kelola program dan layanan yang efektif dan efisien.

Pada tahap akhir dilakukan evaluasi pelaksanaan program dan keberlanjutan bagi para staf juga akan terus dilakukan melalui komunikasi secara berkala mengikuti evaluasi Pandiangan et al., (2021).

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Seluruh kegiatan mulai dari perencanaan hingga evaluasi berjalan dengan baik. Hasil evaluasi menunjukkan beberapa hal diantaranya adalah adanya peningkatan pengetahuan dan keterampilan staf selama kegiatan. Berdasarkan hasil penilaian post test dan pre test mengenai

tata kelola program di Klinik Esther Manado, dapat disimpulkan bahwa workshop tersebut memberikan dampak positif pada pemahaman peserta tentang tata kelola program di klinik.

**Tabel 1. Hasil penilaian pre test dan post test mengenai tata kelola program**

No	Peserta	Pre test	Post test
1.	F.L	6	8
2.	J.T	4	9
3.	V.M	3	7
4.	S.S	4	9
5.	N.N	2	7
6.	M.R	6	8
7.	A.K	3	7
8.	N.R	4	8
9.	J.M	5	8
10.	L.L	5	9

**Tabel 2. Hasil penilaian pretest dan post test mengenai tata kelola layanan klinik**

No	Peserta	Pre test	Post test
1.	F.L	3	5
2.	J.T	5	8
3.	V.M	3	7
4.	S.S	4	9
5.	N.N	4	8
6.	M.R	5	9
7.	A.K	2	7
8.	N.R	4	7
9.	J.M	4	7
10.	L.L	3	6

Secara keseluruhan, semua peserta berhasil meningkatkan skor post test mereka dibandingkan dengan skor pre test. Hal ini menunjukkan bahwa materi dan pembelajaran yang disampaikan dalam workshop efektif dalam meningkatkan pengetahuan dan pemahaman mereka tentang tata kelola program di klinik. Adanya peningkatan skor dari pre test ke post test juga mengindikasikan bahwa workshop ini memberikan manfaat yang signifikan bagi peserta dalam meningkatkan kompetensi mereka terkait tata kelola program di konteks klinik. Peserta telah memahami dengan baik bagaimana cara mengidentifikasi masalah, merumuskan masalah dan menyusun

program-program yang relevan dengan klinik Esther.

### 1) Workshop Transfer Ilmu

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan melaksanakan workshop transfer ilmu yang terlaksana dengan baik. Workshop transfer ilmu dilakukan dengan memberikan pre test terlebih dahulu kepada mitra kemudian dilanjutkan dengan pemberian materi terkait tata kelola program dan layanan klinik yang diharapkan nantinya mitra mampu menerima ilmu yang telah diberikan dengan mengukur kembali pengetahuan mitra menggunakan post test.

Setelah mengikuti workshop tata kelola program klinik, staf klinik akan memiliki pemahaman yang lebih baik tentang pentingnya menerapkan kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan. Mereka akan dapat mengintegrasikan praktik terbaik ke dalam rutinitas sehari-hari untuk memastikan pelayanan yang konsisten dan berkualitas tinggi.

Manfaat lain yang diperoleh yaitu akan lebih terampil dalam mengidentifikasi dan mengelola risiko, termasuk upaya untuk meningkatkan keamanan pasien. Mereka akan dapat mengambil langkah-langkah preventif dan responsif yang diperlukan untuk meminimalkan risiko dan memastikan keamanan selama pelayanan kesehatan.



Gambar 3. Foto bersama staf Klinik Esther Manado

Peningkatan pengetahuan dan keterampilan komunikasi adalah hasil positif dari workshop tata kelola program klinik. Staf akan lebih mampu berkomunikasi dengan pasien dan keluarga dengan empati, mendengarkan aktif, dan memberikan informasi yang jelas dan

akurat. Workshop dapat meningkatkan pemahaman staf klinik tentang penggunaan teknologi dan sistem informasi kesehatan. Mereka akan dapat memanfaatkan sistem elektronik untuk mencatat informasi pasien, memantau perkembangan penyakit, dan menyediakan pelayanan yang lebih terpadu. Staf klinik dapat memperoleh keterampilan dalam mengelola waktu dengan efisien, memprioritaskan tugas, dan mengatasi tantangan logistik sehari-hari dalam memberikan pelayanan kesehatan.

Workshop dapat mendorong kerja sama dan komunikasi yang lebih baik antara berbagai anggota tim kesehatan, seperti dokter, perawat, dan tenaga medis lainnya, untuk memastikan pelayanan yang terkoordinasi dan holistik. Staf klinik yang terlibat dalam workshop akan memiliki pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana membangun dan mempertahankan program dan layanan klinik untuk jangka panjang.

Tata kelola program klinik mencakup serangkaian kebijakan, prosedur, dan praktik terbaik yang diterapkan untuk memastikan bahwa klinik beroperasi dengan efisien dan memberikan pelayanan kesehatan berkualitas kepada pasien. Ini meliputi aspek-aspek seperti manajemen sumber daya manusia, manajemen risiko, kepatuhan hukum, dan pengelolaan data pasien. Dengan penerapan tata kelola program yang baik, klinik dapat memastikan bahwa pasien mendapatkan pelayanan yang aman, bermutu, dan sesuai dengan standar keamanan kesehatan yang berlaku. Selain itu, tata kelola program yang efektif juga membantu mengidentifikasi dan mengelola risiko, memastikan kepatuhan terhadap regulasi dan kebijakan, serta meningkatkan efisiensi operasional (Carayon, P., & Hundt, 2009).

Penting untuk diperhatikan bahwa setiap klinik mungkin memiliki kebutuhan dan karakteristik yang berbeda, sehingga tata kelola program perlu disesuaikan dengan konteks spesifik dari masing-masing klinik. Selain itu, terus memantau dan mengevaluasi efektivitas dari tata kelola program adalah kunci untuk memastikan bahwa klinik dapat terus meningkatkan pelayanannya seiring berjalannya waktu (Shortell et al, 2000).

Berdasarkan hasil penilaian pretest dan post test mengenai tata kelola layanan klinik, dapat

disimpulkan bahwa peserta berhasil meningkatkan pemahaman mereka tentang tata kelola layanan klinik setelah mengikuti program pelatihan. Secara keseluruhan, seluruh peserta menunjukkan peningkatan skor pada post test dibandingkan dengan pretest, menandakan efektivitas dari program pelatihan ini dalam meningkatkan pemahaman mereka tentang tata kelola layanan klinik. Meskipun terdapat variasi dalam besaran peningkatan skor di antara peserta, secara keseluruhan, program pelatihan ini memberikan dampak positif dan membantu meningkatkan pemahaman mereka terhadap tata kelola layanan klinik. Hal ini menegaskan pentingnya program pelatihan dalam meningkatkan kualifikasi dan kompetensi staf klinik dalam mengelola dan menyediakan pelayanan kesehatan berkualitas tinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa program pelatihan memberikan manfaat signifikan bagi peserta dalam meningkatkan kompetensi mereka terkait tata kelola layanan klinik.

Tata kelola yang efektif sangat penting dalam memastikan bahwa klinik dapat menyediakan pelayanan kesehatan berkualitas tinggi, aman, dan efisien kepada pasien mereka. Ini meliputi manajemen kualitas pelayanan, pengelolaan inventaris dan peralatan medis, manajemen risiko dan keamanan pasien, pengelolaan dana dan keuangan, pengelolaan sumber daya manusia, pengelolaan sistem informasi kesehatan, kepatuhan hukum dan regulasi, serta evaluasi dan pembaruan berkala (Institute of Medicine (US) Committee on Quality of Health Care in America, 2001). Dengan menerapkan tata kelola yang kuat terhadap layanan klinik, klinik dapat memastikan bahwa mereka memenuhi standar kualitas dan keamanan yang diperlukan untuk memberikan pelayanan kesehatan yang terpercaya kepada pasien. Selain itu, tata kelola yang efektif juga memungkinkan klinik untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan dan meningkatkan efisiensi operasional mereka (Green et al, 2018).

Penting untuk diingat bahwa tata kelola layanan klinik tidak hanya berfokus pada aspek administratif, tetapi juga mencakup aspek-aspek kritis seperti manajemen risiko, keamanan pasien, dan kualitas pelayanan (American College of Healthcare Executives, 2021b). Dengan menerapkan praktik terbaik dalam tata

kelola layanan klinik, klinik dapat menjadi mitra yang andal dan terpercaya dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat (U.S. Department of Health & Human Services, 2011).

## 2) Rapat Koordinasi Internal dan eksternal

Rapat koordinasi internal dan eksternal adalah elemen vital dalam mengelola operasi klinik dengan efektif (Berta et al, 2015). Secara internal, rapat koordinasi memungkinkan tim klinik untuk berkolaborasi secara efektif, berbagi pengetahuan, dan mengambil keputusan bersama. Diskusi dan pemantauan berkala dalam rapat memastikan bahwa seluruh anggota tim memiliki pemahaman yang seragam terkait tujuan dan prosedur program (Pinto et al, 2019). Hal ini tidak hanya meminimalkan risiko kesalahan atau kebingungan, tetapi juga memungkinkan identifikasi dini terhadap potensi hambatan atau tantangan yang mungkin muncul selama implementasi program. Ini membuka pintu untuk pertukaran pengetahuan, sumber daya, dan praktik terbaik yang berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan kesehatan (American College of Healthcare Executives, 2021a). Selain itu, rapat dengan pasien dan keluarga pasien memberikan wawasan penting tentang kebutuhan dan pengalaman mereka, memungkinkan klinik untuk merespons dengan lebih baik dan meningkatkan pelayanan yang mereka tawarkan. Dengan memaksimalkan potensi rapat koordinasi, klinik dapat memastikan bahwa mereka tetap terdepan dalam memberikan pelayanan kesehatan berkualitas tinggi dan memenuhi harapan pasien.

Di sisi lain, rapat koordinasi eksternal membuka pintu untuk kerja sama yang lebih erat dengan pihak eksternal seperti rumah sakit rujukan, pemasok peralatan medis, dan lembaga kesehatan terkait lainnya. Melalui pertukaran pengetahuan, sumber daya, dan praktik terbaik, klinik dapat memperkaya dan memperluas perspektif mereka terhadap implementasi program. Informasi dan dukungan dari pihak eksternal juga dapat mempercepat proses pengadaan sumber daya atau teknologi terbaru yang diperlukan dalam pelaksanaan program. Selain itu, rapat koordinasi dengan pasien dan keluarga pasien adalah saluran penting untuk memastikan bahwa program yang direncanakan memenuhi kebutuhan dan harapan mereka.

Mendengarkan masukan langsung dari stakeholder utama ini memungkinkan klinik untuk menyesuaikan program dengan lebih baik, sehingga dapat memberikan manfaat maksimal bagi pasien (Mitchell, P., & Wynia, 2018).



Gambar 4. Dokumentasi kegiatan rapat koordinasi bersama staf klinik Esther

Dengan mengoptimalkan rapat koordinasi, baik internal maupun eksternal, klinik dapat memastikan bahwa program yang terencana dijalankan dengan baik, memaksimalkan manfaat bagi pasien, dan mencapai tujuan klinis dengan efektif. Hal ini juga membantu membangun fondasi kuat untuk kualitas layanan kesehatan yang berkelanjutan dan terus beradaptasi dengan perkembangan dalam dunia kesehatan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Workshop dan rapat koordinasi adalah pilar penting dalam meningkatkan kualitas dan efisiensi klinik. Workshop memperbarui pengetahuan dan keterampilan staf, memastikan pelayanan terbaik bagi pasien. Rapat internal memperkuat kolaborasi tim, sementara rapat eksternal memperluas jaringan kerja sama dengan pihak luar, memperkaya sumber daya klinik.

Gabungan keduanya meningkatkan standar kualitas, keamanan pasien, dan efisiensi operasional klinik. Hasil dari workshop dan rapat koordinasi didapatkan adanya peningkatan pengetahuan tata kelola program dan tata kelola layanan pada staf. Sebagai hasilnya, klinik diharapkan bisa menjadi penyedia layanan kesehatan yang handal dan inovatif, memberikan dampak positif bagi pasien dan masyarakat secara keseluruhan.

Setelah pelaksanaan pendampingan ini, disarankan agar klinik tetap memastikan ada tindak lanjut konkret setelah workshop dan rapat untuk menerapkan keputusan dan rekomendasi yang dihasilkan, menggunakan hasil dari workshop untuk memperkuat kerja sama dan kolaborasi di antara anggota tim klinik, serta jika diperlukan, agar dapat menyesuaikan strategi atau kebijakan klinik berdasarkan hasil dari workshop dan rapat.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak terutama di staf Klinik Esther serta staf Perkumpulan Keluarga Berencana Cabang Sulawesi Utara yang telah mendukung terlaksananya kegiatan ini sampai selesai, dan juga atas dukungan pendaan dari Dana PNBPU Universitas Sam Ratulangi tahun 2023.

## DAFTAR PUSTAKA

- American College of Healthcare Executives. (2021a). *Effective Healthcare Teams: Guidance on the 360-Degree Assessment Tool*. Ache.Org. <https://www.ache.org/about-ache/resources-and-tools/effective-healthcare-teams>
- American College of Healthcare Executives. (2021b). *Healthcare Leadership Competencies Assessment Tool*. Ache.Org. <https://www.ache.org/about-ache/resources-and-tools/competencies-assessment-tool>
- Berta, W., Cranley, L., Dearing, J. W., Dogherty, E. J., Squires, J. E., & Estabrooks, C. A. (2015). Why (we think) facilitation works: insights from organizational learning theory. *Implementation Science*, 10(1), 141.

- Carayon, P., & Hundt, A. S. (2009). Implementation considerations for patient safety in kiosks and patient portals. *Journal of Healthcare Information Management: JHIM*, 23(4), 34–38.
- Green, L. V., Savin, S., & Lu, Y. (2018). The impact of Lean on consumer health care: a cross-sectional study of primary care clinics. *BMJ Quality & Safety*, 27(9), 678–686.
- 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*. National Academies Press.
- Mitchell, P., & Wynia, M. (2018). *Executive Summary: Engaging Patients, Families, and Communities*. Institute for Healthcare Improvement.
- Pinto, A., Carvalho, A., & Pires, A. R. (2019). The importance of teamwork for outpatient clinics' performance. *Leadership in Health Services*, 32(1), 2–18.
- Shortell, S. M., Gillies, R. R., Anderson, D. A., Erickson, K. M., & Mitchell, J. B. (2000). *Remaking health care in America: The evolution of organized delivery systems*. John Wiley & Sons. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/8593505/>
- U.S. Department of Health & Human Services. (2011). *HIPAA for Professionals*. Hhs.Gov. <https://www.hhs.gov/hipaa/for-professionals/index.html>.
- Pandiangan, D., & Nainggolan, N. (2019). PROGRAM KEMITRAAN MASYARAKAT DI DHARMA WANITA FMIPA UNSRAT UNTUK KESEHATAN JANTUNG. *JPAI: Jurnal Perempuan Dan Anak Indonesia*. <https://doi.org/10.35801/jpai.1.1.2019.24978>