

Gambaran praktik pelayanan kesehatan primer terbaik di Indonesia melalui analisis mutu FKTP yang meraih BPJS-kesehatan primary care award 2014 ditinjau dari kriteria malcolm baldrige

Tahani

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=112195&lokasi=lokal>

Abstrak

Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP), idealnya merupakan gatekeeper pada sistem kesehatan dimanapun, termasuk di Indonesia. Hal ini mengingat upaya kendali mutu dan kendali biaya harus dilakukan sejak kontak pertama pasien dengan pelayanan kesehatan yaitu di tingkat pelayanan ini. BPJS-Kesehatan berupaya memaksimalkan mutu dan fungsi pelayanan primer pada seluruh FKTP dari berbagai kategori, juga memotivasi FKTP untuk berlomba menjadi yang terbaik, oleh karena itu BPJS-Kesehatan Primary Care Award 2014 diadakan. BPJS-Kesehatan Primary Care Award 2014 diselenggarakan sejak April hingga Oktober 2014, proses pemilihan FKTP terbaik dilakukan dengan pendekatan pemilihan yang berjenjang dari tingkat kantor cabang, divisi regional hingga ke tingkat nasional, menghasilkan 5 (lima) FKTP terbaik tingkat nasional, FKTP hasil pemilihan tersebut menarik untuk diteliti sebagai FKTP percontohan bagi FKTP lain diseluruh Indonesia.

Ditinjau dengan pendekatan Malcolm Baldrige, FKTP percontohan dapat dianalisis faktor-faktor yang menghantarkannya sebagai pemenang, hasil menunjukkan bahwa enam variabel independen dari tujuh kriteria Malcolm Baldrige, yaitu kepemimpinan, perencanaan strategis, fokus pada pelanggan dan pasar, sistem informasi manajemen, fokus pada staf dan fokus pada proses, memiliki hubungan dengan variabel dependen yaitu hasil kinerja organisasi.

Studi kualitatif penelitian ini menunjukkan bahwa masing-masing kategori FKTP yaitu Klinik Pratama, Dokter Praktek Perorangan, Puskesmas dan klinik TNI/POLRI memiliki keunggulannya masing-masing ditinjau dari Kriteria Malcolm Baldrige, hal ini merupakan sebuah bahan rekomendasi sekaligus evaluasi bagi penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS-Kesehatan) dan regulator sistem kesehatan (Kemkes) agar membenahi FKTP yang ada dan menciptakan FKTP yang ideal di seluruh Indonesia.

Kata Kunci: FKTP, BPJS-Kesehatan, Pelayanan Kesehatan Primer, Dokter Layanan Primer, Malcolm Baldrige

Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP), ideally be the gatekeepers on health systems in all states, including in Indonesia. effective efforts to quality control and cost control should be done since patients do the first contact with health services in Primary Health care. BPJS- Kesehatan strives to maximize the quality and function of the primary service on the whole FKTP of various categories, as well as motivate FKTP for a race to be the best, therefore the BPJS-Kesehatan Primary Care Award 2014 was held. BPJS-Kesehatan Primary Care Award 2014 held since April to October 2014, the best FKTP selection process conducted with a selection of tiered approaches starts from the level of branch offices, regional division offices to the national level, producing five best national level FKTP, FKTP election results are interesting for research, FKTP as for the examined FKTP throughout Indonesia.

Reviewed by Malcolm Baldrige approximation, Best practices of FKTP can be analyzed by factors that passed it as the winner, the results showed that six of the seven independent variables Malcolm Baldrige, leadership, strategic planning, customer and market focus, information systems management, focusing on staff and focus on the process, have a correlation to the dependent variable i.e. performance results of the organization.

Study of the qualitative research indicates that each category of FKTP i.e. the Clinic Pratama, individuals Practice Doctor, PUSKESMAS and

clinics TNI/POLRI have respective advantages in terms of Malcolm Baldrige Criteria, this Result is a recommendation and evaluation materials for Healthcare providers (BPJS-Kesehatan) and regulators of health systems (Kemkes) in order to restructure the existing FKTP and create the ideal FKTP throughout Indonesia.

Key Words : Primary Health Care, BPJS-Kesehatan, Health Practitioner, medical doctor, FKTP, DLP, Malcolm Baldrige