

PENJAMINAN MUTU INSTITUSI

PENYELENGGARA PELATIHAN KESEHATAN



Mulyadi Fadjar, S.Kp., M.Kes
Khaerul Anwar, SKM., M.Kes



**Penjaminan Mutu Institusi
Penyelenggara Pelatihan Kesehatan**

Penjaminan Mutu Institusi Penyelenggara Pelatihan Kesehatan

Mulyadi Fadjar, S.Kp., M.Kes
Khaerul Anwar, SKM., M.Kes



Penjaminan Mutu Institusi Penyelenggara Pelatihan Kesehatan

Penulis:

Mulyadi Fadjar, S.Kp., M.Kes
Khaerul Anwar, SKM., M.Kes

Editor:

Ahmad Ruhardi

Layouter :

Tim Kreatif PRCI

Cover:

Rusli

Cetakan Pertama : November 2022

Hak Cipta 2022, pada Penulis. Diterbitkan pertama kali oleh:

**Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia
ANGGOTA IKAPI JAWA BARAT**

Pondok Karisma Residence Jalan Raflesia VI D.151
Panglayungan, Cipedes Tasikmalaya – 085223186009

Website : www.rcipress.rcipublisher.org

E-mail : rumahcemerlangindonesia@gmail.com

Copyright © 2022 by Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia
All Right Reserved

- Cet. I – : Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia, 2022
; 14,8 x 21 cm
ISBN : 978-623-448-231-7

Hak cipta dilindungi undang-undang
Dilarang memperbanyak buku ini dalam bentuk dan dengan
cara apapun tanpa izin tertulis dari penulis dan penerbit

Undang-undang No.19 Tahun 2002 Tentang
Hak Cipta Pasal 72

Undang-undang No.19 Tahun 2002 Tentang Hak Cipta
Pasal 72

Barang siapa dengan sengaja melanggar dan tanpa hak melakukan perbuatan sebagaimana dimaksud dalam pasal ayat (1) atau pasal 49 ayat (1) dan ayat (2) dipidana dengan pidana penjara masing-masing paling sedikit 1 (satu) bulan dan/atau denda paling sedikit Rp.1.000.000,00 (satu juta rupiah), atau pidana penjara paling lama 7 (tujuh) tahun dan/atau denda paling banyak Rp.5.000.000.000,00 (lima miliar rupiah).

Barang siapa dengan sengaja menyiarkan, memamerkan, mengedarkan, atau menjual kepada umum suatu ciptaan atau barang hasil pelanggaran hak cipta terkait sebagai dimaksud pada ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun dan/atau denda paling banyak Rp.500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya kepada kami sehingga kami berhasil menyelesaikan Buku dengan judul Penjaminan Mutu Institusi Penyelenggara Pelatihan Kesehatan sesuai yang ditargetkan. Buku ini dengan judul Penjaminan Mutu Institusi Penyelenggara Pelatihan Kesehatan berisikan mengenai proses bagaimana institusi penyelenggaraan pelatihan kesehatan agar bisa menjadi menjadi lembaga pelatihan yang kompeten dan sesuai dengan standar yang ditentukan. Kami menyadari bahwa Buku ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun selalu kami harapkan demi kesempurnaan buku ini.

Akhir kata, kami sampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah berperan serta dalam penyusunan Buku ini dari awal sampai akhir. Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa meridhoi segala usaha kita. Amin.

September 2022,

Penulis

KATA SAMBUTAN

Akreditasi Institusi/ Lembaga Penyelenggara Pelatihan bidang kesehatan adalah salah satu upaya pemerintah untuk menjamin atau men-standarisasi mutu penyelenggaraan pelatihan bidang kesehatan. Akreditasi juga dapat menjadi tolok ukur bagi institusi pengguna untuk mendapatkan peserta latih yang kompeten dan sesuai kebutuhan. Karena itu, Bapelkes Mataram Kementerian Kesehatan RI menjadikan akreditasi sebagai ajang pengawalan proses penyelenggaraan pelatihan agar selalu sesuai dengan standar yang ada.

Penilaian akreditasi tahun 2019 dan re-akreditasi tahun 2022 yang meraih angka B, memberikan gambaran bagaimana upaya Bapelkes Mataram untuk terus menjaga mutu institusi penyelenggara pelatihan bidang kesehatan, di tengah keterbatasan sarana prasarana dan SDM. Upaya, kerja keras dan kerja cerdas semua komponen di Bapelkes Mataram ini tentu saja perlu didokumentasikan, agar dapat menjadi rujukan bagi eksternal dan internal Bapelkes Bapelkes Mataram untuk memotivasi diri agar selalu berorientasi mutu dalam kerja-kerja kediklatan yang didasarkan nilai budaya kerja yaitu Profesional, Inovatif dan Solid atau PIS.

Oleh karena itu saya menyambut baik dan mengapresiasi Saudara H. Mulyadi Fadjar, S.Kp., M.Kes dan Khaerul Anwar,

SKM., M.Kes yang telah menyelesaikan penulisan buku **“Penjaminan Mutu Institusi Penyelenggara Pelatihan Kesehatan”** ini sebagai bagian dari upaya memperkuat system penyelenggaraan pelatihan di Bapelkes Mataram serta bagian dari upaya pengembangan diri tenaga Widyaiswara Bapelkes Mataram. Buku ini juga merupakan kado istimewa bagi Bapelkes Mataram yang akan merayakan 1 tahun Bapelkes Mataram sebagai bagian dari Keluarga Besar Kementerian Kesehatan RI, pada **21 OKTOBER 2022**.

Terima kasih kami sampaikan kepada semua pihak yang telah membantu dan berkontribusi terhadap penyusunan buku ini, semoga Allah SWT senantiasa memberikan Rahmat-Nya kepada kita semua.

Mataram, 23 September 2022

Kepala Bapelkes Mataram,



Ali Wardana, SKM, M.Si.

NIP.19731101 200003 1 004

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	I
KATA SAMBUTAN	II
DAFTAR ISI	IV
PENDAHULUAN	1
A. Pengantar	S1
B. Sejarah Bapelkes Mataram	4
KERANGKA KESIAPAN BAPELKES MENJADI BAPELKES NASIONAL	11
KONSEP DAN STRATEGI YANG HARUS DIPERSIAPKAN	17
A. Manajemen Perkantoran	17
B. Pelayanan Prima	19
C. Budaya Mutu Dan Kerja Organisasi	29
D. Perbaikan berkelanjutan	31
E. Gambaran Umum	33
F. Pembahasan Lanjutan	41
1. Identifikasi Pelayanan.	41
2. Rencana tindaklanjut yang akan diimplementasikan bersama.	42
3. Gambaran kesiapan Bapelkes Provinsi NTB untuk Re-Akreditasi dan menjadi Bapelkes Nasional	43
4. Pengembangan Budaya Mutu dan Kerja Bapelkes Mataram	48
DAFTAR PUSTAKA	68
TENTANG PENULIS	71

PENDAHULUAN

A. Pengantar

Indonesia saat ini masih menghadapi beragam permasalahan kesehatan. Seperti tingginya jenis penyakit infeksi yang semakin meluas dan terbarukan, tingginya jumlah prevalensi Penyakit Tidak Menular (PTM) status gizi kesehatan ibu dan anak, distribusi tenaga kesehatan, serta akses kesehatan yang berkualitas di daerah pedesaan, ditambah dengan infeksi COVID-19 yang sudah menjadi pandemik.

Kehadiran revolusi industri 4.0 menawarkan beragam perubahan dan kemajuan termasuk bidang teknologi kesehatan, yang mengubah perspektif pelayanan kesehatan itu sendiri. Bahwa pengembangan dan inovasi teknologi ini harapannya akan mengurangi masalah dan mendukung upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di masa sekarang dan yang akan datang. Salah satu isu penting di era revolusi industri 4.0 adalah bahwa otomasi dan digitalisasi teknologi kesehatan tidak serta merta meniadakan peran manusia di dalamnya. Bagaimanapun, kualitas penguasaan teknologi tetap berada di tangan Sumber Daya Manusia Kesehatan (SDMK) di dalamnya.

Sumber Daya Manusia Kesehatan (SDMK) merupakan aset

utama yang berperan sebagai pemikir, perencana, pelaksana dan pengendali pembangunan kesehatan, disamping itu tenaga kesehatan dituntut untuk lebih profesional dalam melaksanakan tugasnya karena semakin berkembangnya teknologi yang cepat dan lingkungan yang begitu drastis pada setiap aspek kehidupan, mengakibatkan semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang bermutu. Saat ini, tantangan terbesarnya adalah bagaimana menyiapkan SDM yang mumpuni serta sarana dan prasarana yang mampu menunjang pelayanan kesehatan terutama pada daerah terisolir.

Peningkatan mutu pelayanan kesehatan berhubungan dengan mutu SDM Kesehatan. Mutu tenaga kesehatan tentu saja terkait dengan pengembangan kompetensi. Kompetensi pada umumnya dapat dipahami sebagai kombinasi antara pengetahuan (*knowledge*), ketrampilan (*skill*), dan sikap/perilaku (*attitude*). Beberapa ahli menyatakan bahwa pengetahuan dan ketrampilan merupakan *hard competency* sedangkan sikap dan perilaku sebagai *soft competency*. Kegiatan pengembangan kompetensi ini antara lain pendidikan dan pelatihan, pemagangan di sarana pelayanan kesehatan, rotasi, dan mutasi.

Pelatihan tenaga kesehatan yang bermutu merupakan harapan dari setiap penyelenggara pelatihan. Pelatihan yang

bermutu yaitu pelatihan yang diselenggarakan sesuai dengan rencana dan standar yang telah ditetapkan. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan Pasal 31: (1) Pelatihan tenaga kesehatan dapat diselenggarakan oleh Pemerintah, Pemerintah Daerah, dan atau Masyarakat, (2) Pelatihan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi program pelatihan dan tenaga pelatih yang sesuai dengan standar profesi dan standar kompetensi serta diselenggarakan oleh institusi penyelenggara pelatihan yang terakreditasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dijabarkan lebih rinci didalam Peraturan Pemerintah nomor 67 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Tenaga Kesehatan, tepatnya pada pasal 79, yang menjelaskan bahwa dalam rangka pengendalian mutu pelatihan dilakukan akreditasi oleh pemerintah pusat yang terdiri dari akreditasi pelatihan dan akreditasi institusi penyelenggara pelatihan. Dengan adanya undang-undang dan peraturan pemerintah tersebut maka diwajibkan semua institusi yang menyelenggarakan pelatihan bidang kesehatan baik pemerintah maupun swasta harus terakreditasi.

Bapelkes Mataram Kementerian Kesehatan RI adalah salah satu institusi penyelenggara pelatihan tenaga kesehatan. Pada tahun 2022 telah dilaksanakan penilaian akreditasi, dan

Bapelkes Mataram meraih akreditasi B. Raihan akreditasi tahun 2022 ini adalah pengulangan perolehan akreditasi sebelumnya, tahun 2019. Saat itu Bapelkes Mataram yang masih bernama Bapelkes Provinsi NTB juga meraih akreditasi B. Bagi Bapelkes Mataram, mempertahankan akreditasi B ini adalah hasil kerja keras dari seluruh komponen karyawan Bapelkes Mataram.

Berikut ini gambaran upaya yang dilakukan Bapelkes Mataram untuk meraih dan mempertahankan status akreditasi B sebagai institusi penyelenggara pelatihan kesehatan. Buku ini diawali dengan sejarah Bapelkes Mataram, kemudian gambaran upaya yang dilakukan Bapelkes Mataram (saat itu bernama Bapelkes Provinsi NTB) dalam penerapan tata nilai untuk menjadi Bapelkes Nasional. Bagian terakhir adalah pengembangan budaya mutu dan kerja di Bapelkes Mataram. Tulisan ini adalah upaya retrospektif untuk merekonstruksi upaya-upaya yang dilakukan Bapelkes Mataram dalam pelaksanaan akreditasi institusi penyelenggara pelatihan kesehatan.

B. Sejarah Bapelkes Mataram

Awal berdirinya Balai Pelatihan Kesehatan atau Bapelkes Mataram terjadi pada 31 tahun silam, tepatnya 23 April 1991. Saat itu, Pusdiklat Pegawai Departemen Kesehatan Republik

Indonesia mendirikan Kursus Latihan Kesehatan Masyarakat (KLKM), bertempat di Jl. Selaparang, Cakranegara, Kota Mataram. KLKM Mataram, ditetapkan melalui SK. Menkes RI No. 240/Menkes/SK/IV/1991, tanggal 23 April 1991. Tugas KLKM adalah menyelenggarakan kursus dan pelatihan untuk tenaga kesehatan maupun masyarakat.



Gambar 1: Ex Gedung KLKM di Jl. Selaparang Cakranegara, sempat digunakan sebagai Gedung BKMM NTB.

Dengan semakin meningkatnya kebutuhan diklat, menuntut adanya peningkatan fungsi dengan mengembangkan KLKM di tahun 1993. Surat Keputusan Menteri Kesehatan nomor 911/Menkes /SK/X/1993 tanggal 20 Oktober 1993 menjadi awal penamaan Balai Pelatihan Kesehatan (Bapelkes) dengan perluasan tugas yaitu pelatihan pegawai/aparatur. Penggantian nama KLKM menjadi

Bapelkes diikuti dengan peningkatan Eselon IV/b menjadi Eselon III/b. Seiring dengan perubahan tersebut, kantor Bapelkes berpindah dari Jl. Selaparang Cakranegara ke Jl. Prabu Rangkasari Dasan Cermen, Cakranegara, Kota Mataram.



Gambar 2: Tampak depan BPTK di Jl. Prabu Rangkasari, Dasan Cermen, Cakranegara, Kota Mataram.

Kemudian dengan diberlakukannya UU Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 1999 No. 60, Tambahan Lembar Negara No. 3839) dan UU No. 25 tahun 1999 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah (Lembaran Negara tahun 1999 No. 721 Tambahan Lembaran Negara No. 3848) Bapelkes Mataram dilimpahkan statusnya dari Pusat ke Pemerintah Daerah dengan Surat Keputusan Menkes Kesos RI No. 1732/Menkes Kesos/2000 tanggal 12 Desember 2000.

Selanjutnya berdasarkan Perda Provinsi Nusa Tenggara Barat No. 13 Tahun 2001 Tentang Pembentukan, Kedudukan, Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas pada Dinas-Dinas Daerah Propinsi Nusa Tenggara Barat, Bapelkes Mataram merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan Provinsi Nusa Tenggara Barat (UPTD), diikuti perubahan Eselon III/b menjadi Eselon III/a.

Pada bulan Agustus 2008 Bapelkes Mataram berubah nama menjadi Balai Pengembangan Tenaga Kesehatan (BPTK), hal ini sesuai dengan Peraturan Gubernur NTB No. 23 Tahun 2008 tanggal 26 Agustus 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja UPTD Pada Dinas Daerah dan UPTD Pada Inspektorat, Bappeda Dan Lembaga Teknis Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat.

Pada 27 Desember 2016 sesuai Peraturan Gubernur No. 53 Tahun 2016 Tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Pada Dinas-Dinas Daerah dan Unit Pelaksana Teknis Badan pada Badan-Badan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat, BPTK berganti nama menjadi Balai Pelatihan Kesehatan (Bapelkes). Bapelkes adalah salah satu UPTD dari Dinas Kesehatan Provinsi NTB.

Perubahan nama menjadi Bapelkes Provinsi NTB pada

tahun 2016, juga diiringi dengan perpindahan lokasi kantor, dari Jl. Prabu Rangkasari Dasan Cermen, Cakranegara, Kota Mataram ke Jl. Gora 2, Selagalas, Kota Mataram. Lokasi lama dimanfaatkan untuk pengembangan sarana prasarana RSUD Provinsi NTB.



Gambar 3: Tampak depan Bapelkes Provinsi NTB di Jl. Gora 2 Selagalas, Kota Mataram.

Perkembangan penting pada tahun 2016, seiring kebijakan daerah untuk mereview beberapa UPT di lingkungan Pemerintah Provinsi NTB, Bapelkes Provinsi NTB termasuk salah satu yang mendapat perhatian khusus untuk dikembangkan menjadi Bapelkes nasional. Hal ini disambut baik oleh Kementerian Kesehatan RI. Proses pengembangan menjadi Bapelkes nasional ini diawali dengan koordinasi yang

intensif antara pemerintah provinsi NTB dengan Kementerian Kesehatan RI dan perpindahan lokasi Bapelkes dari Jl. Prabu Rangkasari ke Jl. Gora 2 Selagalas, Kota Mataram pada tahun 2016.

Pada tanggal 16 Desember 2016 keluar surat dukungan dari Gubernur Nusa Tenggara Barat, yang selanjutnya diikuti dengan keluarnya Surat Hibah Aset Barang Milik Daerah pada tanggal 9 Maret 2018.

Surat asset tersebut kemudian mengalami perubahan pada tanggal 16 Mei 2020 karena adanya beberapa alasan seperti musibah gempa bumi yang melanda Pulau Lombok pada Juli-Agustus 2018 serta Pandemi Covid-19 pada Maret 2020. Proses peralihan kemudian berlanjut dengan diawali proses verifikasi dari Tim Badan PPSDMK Kemkes, Pokja Alih Kelola Puslat dan Asosiasi Bapelkes Seluruh Indonesia (ABI). Seiring dengan proses verifikasi, advokasi ke berbagai pihakpun dilakukan untuk mendapatkan rekomendasi, antara lain rekomendasi dari pihak Pemerintah Provinsi NTB dan juga dukungan dari DPRD Provinsi NTB. Demikian juga Rekomendasi dari Dewan Pertimbangan Otonomi daerah di Kementerian Dalam Negeri sebagai persyaratan untuk rekomendasi pendirian dibentuknya UPT dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI. Pada tahun 2021, keluarlah rekomendasi kelayakan Bapelkes

Provinsi NTB untuk menjadi Bapelkes Mataram.

Selanjutnya keluarlah Permenkes No. 29 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Permenkes 50 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Bidang Pelaksana Teknis Bidang Pelatihan Kesehatan Di Lingkungan Kementerian Kesehatan, yang diundangkan pada tanggal 21 Oktober 2021. Permenkes inilah yang menjadi tonggak sejarah berdirinya Balai Pelatihan Kesehatan Mataram.

KERANGKA KESIAPAN BAPELKES MENJADI BAPELKES NASIONAL

Balai Pelatihan Kesehatan atau disingkat Bapelkes merupakan institusi milik pemerintah pusat dan pemerintah daerah yang memberikan layanan pendidikan dan pelatihan (diklat) dalam bidang kesehatan. Bapelkes selain dimiliki oleh Pemerintah Pusat, Pemerintah Tingkat Provinsi pada umumnya juga mempunyai Balai Pelatihan Kesehatan. Bapelkes di tingkat pemerintah provinsi, biasanya berada di ibu kota provinsi.

Bapelkes Provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB) memberikan layanan dalam pelaksanaan pendidikan dan pelatihan. Saat ini mutu layanan kesehatan menjadi fokus utama bagi masyarakat. Kesadaran dan kepedulian akan mutu layanan kesehatan semakin meningkat. (Machmud, 2008). Bapelkes Provinsi NTB selalu berusaha bekerja dengan kinerja manajemen yang bermutu dalam memberikan pelayanan iptek kediklatan, sehingga berdampak pada pembangunan kesehatan yang lebih baik dan berkualitas. Pada tahun 2022, Bapelkes Provinsi NTB berproses untuk pelaksanaan re- akreditasi sekaligus persiapan untuk pengalihan status menjadi Bapelkes Nasional.