

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Kesehatan merupakan hal yang sangat dibutuhkan dalam kehidupan di masyarakat, ditambah dengan adanya pandemi *covid-19* seperti sekarang ini membuat kesehatan menjadi hal yang sangat diperhatikan (Rakhmawati, 2009). Salah satu unsur utama pembangunan dalam suatu negara untuk mencapai kesejahteraan masyarakat adalah kesehatan. Klinik menjadi salah satu institusi penyedia fasilitas kesehatan dalam Sistem Kesehatan Nasional (SKN) juga berperan penting untuk memenuhi pelayanan kesehatan yang dibutuhkan masyarakat di era pandemi *covid-19* sekarang ini.

Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan dengan menyediakan pelayanan medis dasar dan/atau spesialisik (permenkes RI nomor 09, 2014). Dapat disimpulkan bahwa klinik memiliki fungsi sebagai penyedia pelayanan. Jenis pelayanan yang dimaksud antara lain, pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, pelayanan perawatan, pencegahan dan peningkatan. kualitas layanan harus sangat diperhatikan karena secara tidak langsung akan mempengaruhi performa, kualitas serta tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan dari klinik itu sendiri. Salah satu hal yang mendukung pelayanan yang diberikan berjalan baik adalah dengan adanya fasilitas yang baikpula.

Berdasarkan dari jenis pelayanan yang diberikan, klinik dibagi menjadi dua jenis yakni, kelinik utama dan klinik pratama. Ada yang membedakan dua

jenis klinik tersebut, yakni jika klinik utama menyelenggarakan pelayanan medik spesialistik, sedangkan klinik pratama menyelenggarakan pelayanan medik dasar. Pada 2019 terdapat sekitar 9.205 klinik yang tersebar di seluruh Indonesia, terdiri dari 924 klinik utama dan 8.281 klinik pratama.

Gambar 1. 1
Jumlah Klinik Pratama di Indonesia



Sumber: Ditjen. Pelayanan Kesehatan, Kemenkes RI, 2020

Data yang didapat dari ditjen, pelayanan kesehatan, kemenkes RI pada tahun 2020, menunjukkan bahwa DI Yogyakarta memiliki klinik terbanyak nomor dua di Indonesia yakni sebanyak 168 klinik pratama (Profil Kesehatan Indonesia, 2019). Hal ini menunjukkan bahwa banyak sekali klinik pratama yang tersebar di Daerah Istimewa Yogyakarta, akan tetapi masih banyak klinik pratama yang memiliki sistem pelayanan kesehatan yang kurang. Kurangnya pelayanan kesehatan tersebut dilihat dari salah satu aspeknya yaitu fasilitas yang tersedia di klinik pratama yang ada. Penurunan tipe kelas Klinik Pratama

PKU Muhammadiyah Wates dari Rumah Sakit dengan tipe D, karena disebabkan oleh berbagai keterbatasan yang ada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Wates dengan tipe D ini tidak dapat dipertahankan sehingga di *take over* oleh Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Jogja dan diresmikan menjadi sebuah Klinik Pratama PKU Muhammadiyah unit Wates.

Fasilitas pelayanan kesehatan merupakan suatu tempat yang digunakan dalam menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik dalam promotive, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif yang dijalankan oleh pemerintah ataupun masyarakat. Sebagai penyedia pelayanan kesehatan, klinik pratama hari mempunyai keunggulan secara kompetitif serta mempunyai daya saing terhadap mutu pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien ataupun masyarakat pada umumnya. Ketersediaan sarana dan prasarana yang masih sangat bervariasi antar klinik yang ada, dengan tidak terpenuhinya sarana dan prasarana yang layak ataupun lengkap akan sangat berpengaruh pada kualitas dan mutu pelayanan dari klinik itu sendiri.

Keunggulan yang dapat diperlihatkan adalah mengenai keunikan serta kualitas yang ada ataupun yang diberikan oleh klinik pratama. Secara spesifik pelayanan klinik pratama harus memperlihatkan kebutuhan serta keinginan pasien yang nantinya pelayanan tersebut akan dirasakan atau dinikmati secara langsung (Aliffia, 2020). Maka dari itu kualitas layanan fasilitas kesehatan sangat perlu ditingkatkan. Kualitas layanan kesehatan sendiri dapat diukur dengan beberapa perspektif, antara lain pasien dan provider. Pada perspektif pasien kualitas dapat dilihat dari tingkat kepuasan pasien, sedangkan perspektif

dari provider perlu dilihat dari kualitas serta kapasitas sumber daya manusia (SDM) kesehatan, sarana dan prasaran, ketersediaan obat dan sebagainya (Penguatan Sistem Pelayanan Kesehatan 2019).

Ketersediaan dari fasilitas pelayanan kesehatan pada klinik belum merata antar daerah meskipun jumlah klinik pratama yang dibangun setiap tahunnya mengalami peningkatan baik yang dikelola oleh pemerintah ataupun yang dikelola oleh pihak swasta (Penguatan Sistem Pelayanan Kesehatan 2019). Sumber daya manusia memang merupakan sumber daya yang penting dalam menjalankan suatu klinik, karena manusia sendiri memiliki kemampuan untuk bekerja dalam mencapai tujuan organisasi. Ada hal yang tidak kalah penting dari sumber daya manusia yakni, sarana dan prasarana serta pendukung lainnya seperti alat – alat medis maupun non medis, Gedung ataupun kendaraan yang diharapkan dapat berpengaruh besar dalam usaha meningkatkan efisien dan efektivitas kerja dari klinik tersebut.

Hal ini menunjukkan bahwa klinik membutuhkan sarana dan prasarana dalam menjalankan klinik tersebut terutama dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta kegiatan administrasi ataupun kegiatan operasional lainnya agar dapat berjalan dengan lancar (Aliffia, 2020). Sarana dan prasarana merupakan segala jenis perlengkapan ataupun peralatan kerja yang mendukung dan berfungsi sebagai alat pembantu dalam melaksanakan suatu pekerjaan.

Ketersediaan sarana dan prasarana sendiri memang sangat diperlukan klinik dalam menjalankan kelancaran layanan operasional yang diberikan kepada pasien ataupun masyarakat pada umumnya. Maka dari itu dengan ketersediaan

sarana dan prasarana yang ada harus dikelola dengan baik agar dapat membantu klinik dalam mengetahui tantangan apa yang akan dihadapi oleh klinik dalam menjalankan fungsinya. Sarana dan prasarana harus dikelola dengan baik oleh klinik agar dapat mendukung terciptanya pelayanan kesehatan yang efektif dan berkualitas. Salah satu caranya dengan monitoring sarana prasarana yang ada, untuk memiliki acuan monitoring klinik harus memiliki SOP (*Standar Oprasional Prosedur*).

Penerapan SOP dalam monitoring sarana prasarana klinik merupakan salah satu upaya dalam menjaga keselamatan pasien serta meningkatkan kualitas pelayanan (Taufiq, 2019). Tujuan dari SOP ini adalah untuk menciptakan komitmen dalam mewujudkan *good governance* sebagai alat untuk penilaian kinerja klinik (Natasia et al., 2014). SOP monitoring sarana prasarana berfungsi untuk membentuk sistem kerja yang teratur, sistematis serta dapat dipertanggungjawabkan (Taufiq, 2019). Pada Klinik Paratama PKU Muhammadiyah sendiri sudah memiliki SOP monitoring yang berlaku sebagai panduan dalam menjalankan monitoring sarana prasarana.

World health report pada tahun 2000 untuk pertama kalinya memperkenalkan sistem tata kelola sistem kesehatan dengan istilah penatagunaan kerangka kebijakan strategis dengan pengawasan, regulasi, insentif dan juga akuntabilitas yang efektif untuk menjalankan klinik (Thidar Pyone, 2017). Tata kelola dapat dikatakan sebagai sebuah mekanisme yang komprehensif yang diperuntukkan untuk memastikan bahwa sistem kesehatan dan mutu pelayanan berjalan sesuai dengan standar praktik klinik. Artinya tata

kelola klinik bertujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik kepada pasien ataupun masyarakat luas (Hartati et al., 2014).

Tata kelola yang baik akan menghendaki adanya jaminan kesamaan fasilitas pelayanan kesehatan yang diberikan klinik untuk seluruh pasien atau masyarakat pada umumnya. Tanggung jawab merupakan nilai dasar yang harus ada, untuk mendapatkan responsivitas dalam memberikan pelayanan Kesehatan. Seperti yang terdapat di dalam Al-Quran surat At-Tauba ayat 128 yang berbunyi:

لَقَدْ جَاءَكُمْ رَسُولٌ مِّنْ أَنْفُسِكُمْ عَزِيزٌ عَلَيْهِ مَا عَنِتُّمْ حَرِيصٌ عَلَيْكُمْ
بِالْمُؤْمِنِينَ رَءُوفٌ رَّحِيمٌ ﴿١٢٨﴾

“Sungguh telah datang kepadamu seorang Rasul dari kaummu sendiri, berat terasa olehnya penderitaanmu, sangat menginginkan (keimanan dan keselamatan) bagimu, amat belas kasihan lagi penyayang terhadap orang-orang mukmin”.

Dalam Surat At-Tauba ayat 128 tersebut menjelaskan bahwa dalam menjalankan tata kelola sarana dan prasarana yang ada di pelayanan Kesehatan pada klinik harus memiliki rasa responsivitas. Responsivitas merupakan kemampuan untuk menganali kebutuhan yang ada pada masyarakat, serta Menyusun agenda prioritas pelayanan dan merencanakan program-program pelayanan yang dibutuhkan oleh pasien (Setyono, 2015). Maka dari itu

pelayanan kesehatan harus tetap konsisten dalam menjalankan misinya sebagai institusi pelayanan sosial pada bidang kesehatan. Klinik menjadi salah satu yang diharapkan dapat menjadi lembaga yang melaksanakan kegiatan pelayanan kesehatan yang berkualitas sesuai kebutuhan masyarakat.

Dalam upaya memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, Muhammadiyah juga memiliki misi utama tajdid atau pembaharuan dalam bidang kemasyarakatan yang bergerak pada sektor kesehatan. Gerakan kesehatan berkemajuan dalam Muhammadiyah ada berawal dari Penolong Kesengsaraan Oemoem (PKO) yang berdiri pada tahun 1923 dan didirikan oleh H.M. Sudjak. Pada tahun 1980an PKO berganti menjadi PKU atau Pembina Kesejahteraan Umat.

Klinik Pratama PKU Muhammadiyah Wates merupakan salah satu penyedia pelayanan kesehatan yang berada di daerah Yogyakarta. Klinik Pratama PKU Muhammadiyah Wates didirikan pada tanggal 23 Juli 2015. Hadirnya Klinik Pratama PKU Muhammadiyah Wates ini diharapkan dapat menjadi sarana pelayanan kesehatan untuk masyarakat sekitar yang nantinya diharapkan dapat berdampak baik dalam meningkatkan kualitas kesehatan yang ada di daerah tersebut.

Dalam menunjang kualitas tata kelola sarana dan prasarana yang ada di klinik pratama PKU wates ini, maka diperlukan evaluasi dan informasi terkait hal-hal yang mendukung terciptanya pelayanan yang berkualitas. Salah satu caranya adalah dengan pendekatan internal model *7S McKinsey*. Permasalahan

yang ada di dalam menjalankan tata kelola bidang sarana dan prasarana pada klinik akan diidentifikasi menggunakan model *7S McKinsey*.

Penelitian ini termasuk kedalam penelitian deskriptif kualitatif yang menggunakan *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)* sebagai media dalam melakukan analisis statistik deskriptif. Dengan latar belakang masalah yang telah dijabarkan diatas, maka peneliti memiliki tujuan dan maksud untuk melakukan penelitian yang berjudul “**Analisis Kualitas Tatakelola Sarana Prasarana Pada Klinik Pratama PKU Muhammadiyah Wates Menggunakan 7s Mckinsey**”

B. Rumusan Masalah

Permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah seberapa baik sarana prasaran yang dimiliki Klinik Pratama PKU Muhammadiyah Wates dengan menggunakan analisis metode *McKinsey 7s Framework*. Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Sejuahmana kualitas tatakelola layanan sarana dan prasarana klinik pratama PKU Muhammadiyah Wates?
2. Bagaiman upaya peningkatan kualitas tatakelola sarana dan prasarana pada Klinik Pratam PKU Muhammadiyah Wates?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat seberapa jauh kinerja bidang sarana dan prasarana di Klinik Pratama PKU Muhammadiyah Wates. Kemudian berdasarkan rumusan masalah di atas maka riset ini yaitu bertujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengukur kualitas tatakelola sarana prasarana Klinik Pratama PKU Muhammadiyah Wates
2. Untuk memberikan rekomendasi terkait peningkatan kualitas tata Kelola sarana dan prasarana pada Klinik Pratama PKU Muhammadiyah Wates.

D. Manfaat Penelitian

1. Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan dalam mengembangkan ilmu pengetahuan dari audit kinerja dengan menggunakan metode *7s McKinsey Framework*. Penelitian ini juga dikhususkan untuk mengkaji bagaimana sistem dari Klinik Pratama PKU Muhammadiyah Yogyakarta unit Wates terutama pada bidang sarana dan prasarana. Selain itu, diharapkan penelitian ini nantinya menjadi evaluasi bagi Klinik Pratama PKU Muhammadiyah Yogyakarta unit Wates agar dapat memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat sekitar terutama dalam pelayanan dibidang sarana prasarana.

2. Praktis

Penelitian ini memiliki kontribusi sebagai masukan kepada pengurus ataupun pengelola Klinik Pratama PKU Muhammadiyah Yogyakarta unit Wates. Dengan mempertimbangkan hasil dari evaluasi sebagai acuan untuk memperbaiki sarana dan prasarana Klinik Pratama PKU Muhammadiyah Yogyakarta unit Wates.