

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Klinik merupakan fasilitas kesehatan yang menyediakan pelayanan medis, dari dasar hingga spesialisik. Salah satu jenis klinik yaitu klinik pratama. Klinik pratama adalah klinik yang menyediakan pelayanan medis dasar maupun khusus yang dipimpin oleh seorang dokter dan dapat dimiliki oleh badan usaha hingga perorangan.

Salah satu hal yang perlu diperhatikan pada sebuah klinik yaitu kemampuan pada klinik tersebut untuk menangani pasien. Hal ini mengingat kemampuan klinik untuk menangani pasien merupakan elemen yang sangat krusial agar klinik dapat memberikan pelayanan yang layak. Oleh karena itu klinik harus melakukan pengelolaan sumber daya baik itu petugas medis maupun peralatannya, sehingga mampu melayani pasien yang datang.

Salah satu badan usaha klinik adalah Klinik XYZ. Klinik ini berdiri sejak tahun 2016 terletak pada Purwokerto Timur. Klinik ini memiliki layanan poli umum, poli gigi, dan psikologi.

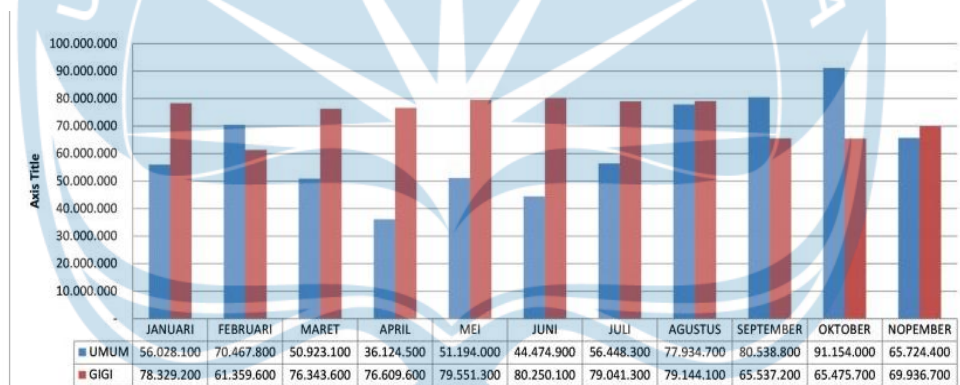
Berdasarkan hasil wawancara, pada Klinik XYZ dengan beberapa *stakeholder* yaitu kepala klinik, tenaga kesehatan dan salah satu pasien, diperoleh informasi bahwa ada kondisi di mana tidak semua pasien yang datang dapat terlayani

1.2. Penelusuran Akar Masalah

Klinik XYZ memiliki jumlah kunjungan pasien yang tidak menentu. Berdasarkan data yang didapat dari pengamatan, poli umum memiliki jumlah kunjungan yang lebih tinggi dari poli gigi, akan tetapi pendapatan poli gigi lebih tinggi dari poli umum. Rekap jumlah kunjungan pasien periode 2022 dapat dilihat pada Gambar 1.1. dan rekap jumlah data dapat dilihat pada Gambar 1.2.

BULAN	TOTAL KUNJUNGAN		
	UMUM	GIGI	JUMLAH
JANUARI 2022	719	638	1.357
FEBRUARI 2022	918	506	1.424
MARET 2022	656	600	1.256
APRIL 2022	479	595	1.074
MEI 2022	649	596	1.245
JUNI 2022	650	637	1.287
JULI 2022	686	579	1.265
AGUSTUS 2022	950	601	1.551
SEPTEMBER 2022	1.019	547	1.566
OKTOBER 2022	1.126	546	1.672
JUMLAH	7.852	5.845	13.697
Rata-rata kunjungan PER BULAN	785	585	1.370

Gambar 1.1. Data Kunjungan Pasien Tahun 2022



Gambar 1.2. Data Pemasukan Tahun 2022

Berdasarkan jumlah kunjungan dan pemasukan dari pasien seperti yang dapat dilihat pada Gambar 1.1 dan Gambar 1.2, saat ini Klinik XYZ tidak dapat menutupi biaya operasionalnya.

Terdapat beberapa jabatan pada Klinik XYZ yaitu kepala seksi umum, kepala seksi pelayanan, kepala seksi farmasi. Kemudian terdapat karyawan tetap dan tenaga *on call* yang terdiri dari bagian umum, perawat umum, perawat gigi, apoteker, asisten apoteker, *cleaning service*. Pada bagian tenaga kerja dokter terdapat dokter umum, dokter gigi, dan psikolog. Jumlah tenaga kerja klinik dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1. Jumlah Pekerja Klinik XYZ

Bagian	Jumlah Pekerja	Status
Kepala klinik	1	Rangkap tugas
Kepala seksi umum	1	Rangkap tugas
Kepala seksi pelayanan	1	Rangkap tugas
Kepala seksi farmasi	1	Rangkap tugas
Karyawan bagian umum	4	Tetap
Perawat umum	3	Tetap
Perawat gigi	3	Tetap
Apoteker	1	Tetap
Asisten apoteker	1	Tetap
<i>Cleaning service</i>	3	Tetap
Dokter umum	12	Tetap
Dokter gigi	10	Tetap
Psikolog	1	Tetap
Tenaga <i>on call</i>	4	<i>On call</i>

Selain itu berdasarkan wawancara dengan beberapa *stakeholder* diantaranya kepala klinik, tenaga kesehatan, dan pengunjung klinik diperoleh hasil seperti yang ditunjukkan pada Tabel 1.2.

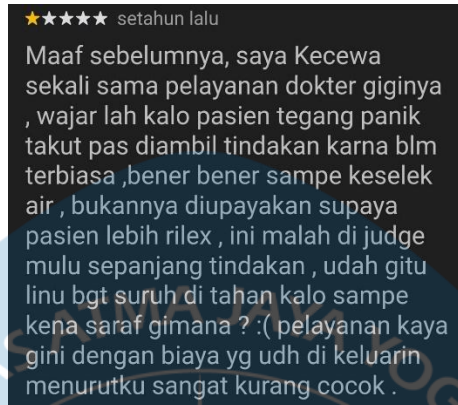
Tabel 1.2. Rekap Data Hasil Wawancara

Stakeholder	Rekap Hasil Wawancara
Tenaga Kesehatan & Kepala Klinik (dr.x)	a. Banyak pasien mengeluh mengenai pelayanan seperti dokter tidak ramah, dokter kurang informatif. b. Dokter poli gigi sering mengeluh karena terdapat alat yang sering rusak oleh dokter tertentu karena penggunaan yang kasar. c. Jumlah dokter terbatas dan jumlah pegawai berlebih
Tenaga Kesehatan & Kepala Klinik Sebelumnya (dr.x)	a. Terjadi ketidakseimbangan pendapatan pada poli gigi dan poli umum (poli umum seharusnya bisa lebih tinggi). b. Pembuatan struktur organisasi yang kurang efisien (jumlah pegawai berlebih), sehingga mengakibatkan pengeluaran berlebih.

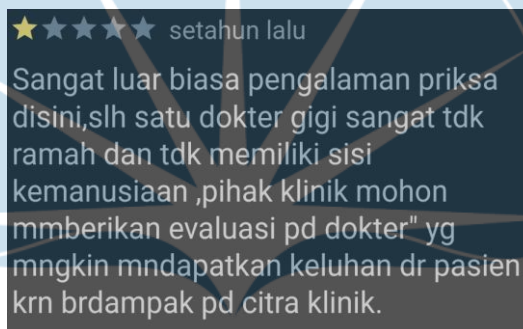
Tabel 1.2. Lanjutan

Stakeholder	Rekap Hasil Wawancara
Tenaga Kesehatan (Drg. x)	a. Pemeliharaan fasilitas yang buruk, seperti alat-alat kesehatan yang rusak tidak kunjung diganti. b. Fasilitas kesehatan yang tidak diperbarui, seperti alat-alat terbaru sehingga terpaksa menolak pasien dengan kasus tertentu. c. Gaji tenaga kesehatan yang tidak sesuai, tidak sesuai dengan perhitungan.
Tenaga Kesehatan & Penanggungjawab Poli (Drg. x)	a. Beberapa dokter tidak berhati-hati dalam memakai alat sehingga alat sering rusak padahal banyak dokter yang membutuhkan alat tersebut karena kasus pasien. b. Beberapa pasien harus ditunda pelayanannya karena hal tersebut.
Tenaga Kesehatan (Drg. x)	a. Pernah menggantikan dokter yang cuti dan terdapat masalah, pasien tidak bisa ditindak lanjuti sehingga harus ditunda.
Pasien (x)	a. Pelayanan klinik yang buruk, dokter terlambat datang sehingga pasien harus menunggu. b. Ditolak mendaftar pada poli gigi karena terdapat alat yang tidak bisa dipakai.
Pasien (x)	a. Dokter umum tidak ramah, menjelaskan bila ditanya saja.
Pasien (x)	a. Pernah menunggu karena dokter belum datang padahal sudah jam praktik. b. Pernah ditolak di pendaftaran karena terdapat pengumuman perbaikan alat oleh bagian pendaftaran.
Pasien (x)	a. Toilet bau tidak sedap. b. Sering menunggu lama.
Pasien (x)	a. Dokter kurang informatif, kurang jelas dalam menjelaskan. b. Terkadang mendapatkan dokter yang kurang ramah.
Pasien (x)	a. Alat kurang lengkap sehingga harus ke fasilitas kesehatan lainnya. b. Perawatan pernah diundur sementara karena fungsi alat tidak maksimal.
Pasien (x)	a. Alat tidak selengkap klinik pusat.
Pasien (x)	a. Pernah mendapat dokter yang sudah tua dan kerjanya lama. b. Pernah sekali tidak jadi mendaftar karena informasi perbaikan alat.
Pasien (x)	a. Kelengkapan alat kurang, sehingga hanya konsultasi saja dan tindakannya di klinik lain. b. Pelayanan cukup tapi masih bisa ditingkatkan di sisi komunikasi ke pasien.
Pasien (x)	a. Beberapa kali sering konsultasi saja karena untuk tindakan harus ditunda dan datang di hari yang lain. b. Parkir terkadang penuh.

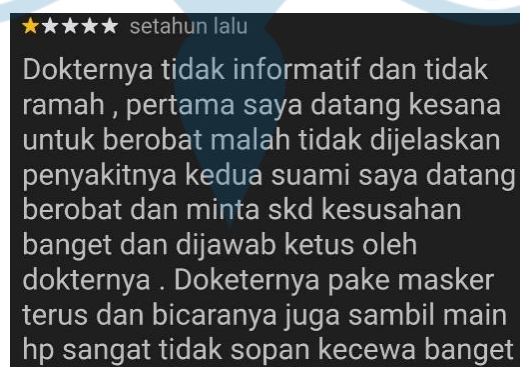
Selain itu wawancara dengan beberapa *stakeholder* dilakukan pengambilan data ulasan melalui *google review* dan diperoleh hasil seperti yang ditunjukkan pada Gambar 1.3 hingga Gambar 1.12.



Gambar 1.3. Ulasan Google Review 1



Gambar 1.4. Ulasan Google Review 2



Gambar 1.5. Ulasan Google Review 3

★★★★★ setahun lalu
Dokternya gak informatif. Gak mengedukasi. Kalo ditanya baru jawab itu juga jawaban umum, jawaban seadanya. Yg org awam juga udh tau jawaban seperti itu. Duduknya juga jauh bgt dari meja dokter, ditambah dokter suaranya sangat lemah lembut dan pakai masker. Not recommended. Padahal pemeriksaan juga gak gratis. 100rb cuma dapet obat sekelas puskesmas. Mending ke puskesmas aja, dokternya lebih mengedukasi.

Gambar 1.6. Ulasan Google Review 4

★★★★★ 2 tahun lalu
Pelayanan harus di perbaiki lagi , saya kecewa penambalan gigi karena dokternya tua masa waktu proses kena gigi sebelah jadi retak .

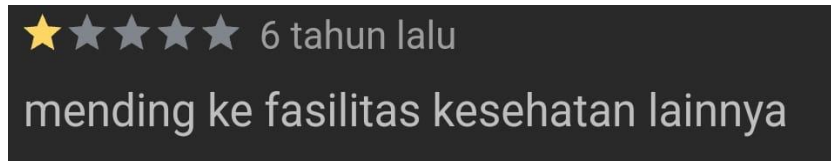
Gambar 1.7. Ulasan Google Review 5

★★★★★ setahun lalu
masa front officers nya gunjingin pasien sambil ketawa ketawa didepan muka lol no manners banget, bener bener gaada adab nya 🖐🖐🖐🖐🖐
mana perawat nya cuek banget gaada senyum sapa nya

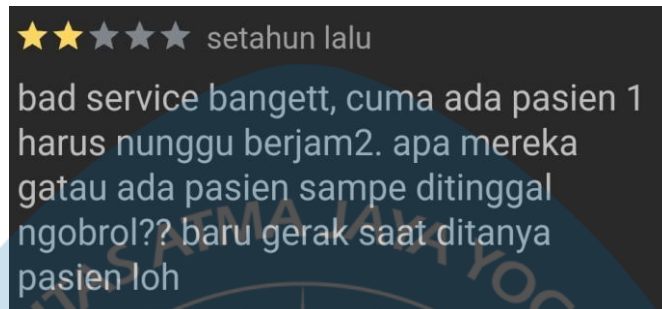
Gambar 1.8. Ulasan Google Review 6

★★★★★ 2 tahun lalu
Ketemu dokter tua yg tidak informatif, tidak ramah sama sekali, dan bikin sakit ati.

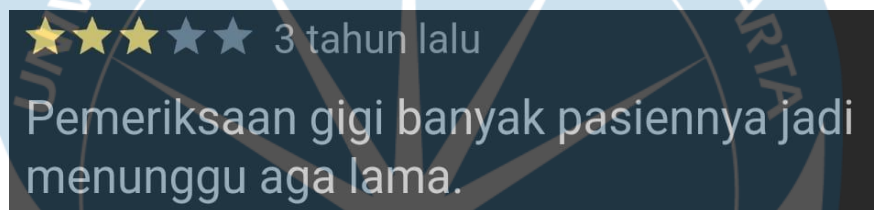
Gambar 1.9. Ulasan Google Review 7



Gambar 1.10. Ulasan Google Review 8



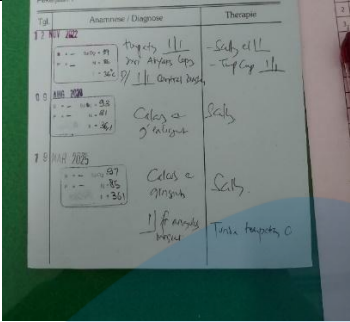
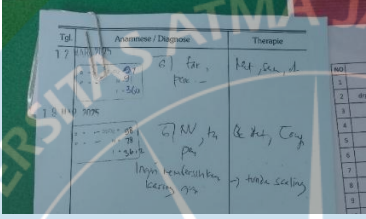
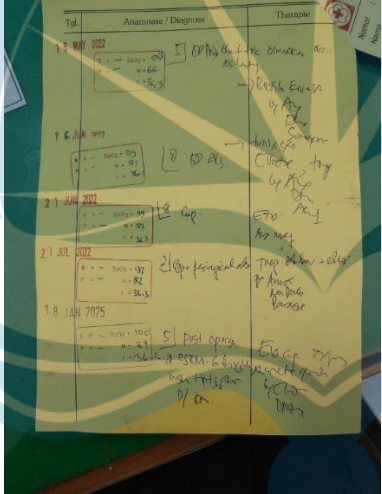
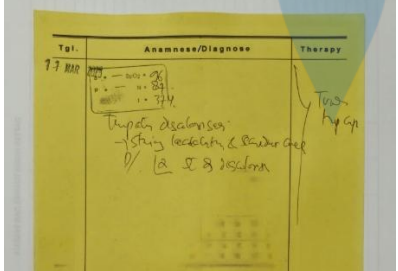
Gambar 1.11. Ulasan Google Review 9



Gambar 1.12. Ulasan Google Review 10

Berdasarkan wawancara dengan *stakeholder* dan pengamatan melalui *google review* dilakukan juga pengamatan secara langsung. Berdasarkan pengamatan dan wawancara dengan *stakeholder*, alat-alat yang rusak dan alat yang sedang dalam kondisi diperbaiki menyebabkan penolakan pasien di bagian pendaftaran dan penundaan perawatan pasien sehingga pasien harus datang lagi dihari yang lain. Tabel 1.3 menjelaskan menampilkan rekam medis pasien yang tertunda perawatannya dikarenakan alat kesehatan yang rusak.

Tabel 1.3. Rekam Medis Penundaan Pelayanan

Rekam Medis	Kasus
	Tunda Tumpatan
	Tunda <i>Scaling</i>
	Tunda <i>Exodontia</i>
	Tunda Tumpatan

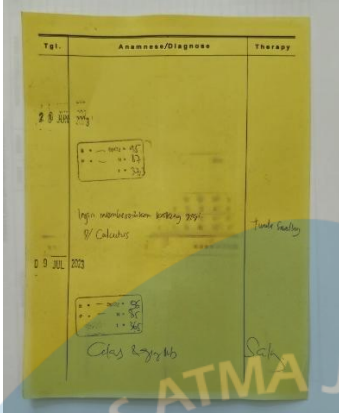
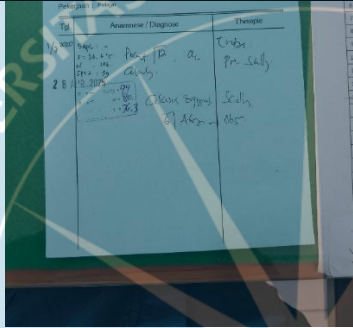
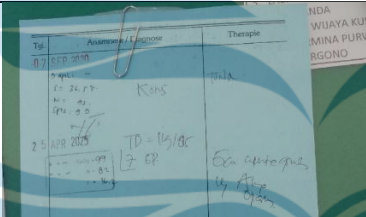
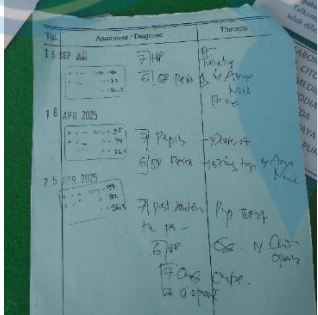
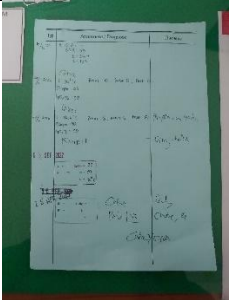
Tabel 1.3. Lanjutan

[illegible]

Tabel 1.3. Lanjutan

Rekam Medis	Kasus
	Tunda Tumpatan
	Tunda Odontectomy
	Tunda Tumpatan
	Tunda Tumpatan

Tabel 1.3. Lanjutan

Rekam Medis	Kasus
	Tunda Scaling
	Tunda Scaling
	Tunda Exodontia
	Tunda Tumpatan
	Tunda Grinding

1.3. Perumusan Masalah

Berdasarkan penelusuran akar masalah dengan observasi pada klinik secara langsung dan wawancara dengan *stakeholder* klinik, menghasilkan satu rumusan masalah. Rumusan masalah pada penelitian ini yaitu tidak semua pasien yang datang dapat terlayani oleh klinik.

1.4. Tujuan

Tujuan penelitian ini adalah untuk meningkatkan kemampuan klinik dalam menangani jumlah pasien yang datang, di mana penelitian yang dilakukan tidak boleh menambah jumlah staf yang ada dan peralatan namun aturan dari Kementerian Kesehatan tetap dipenuhi. Tujuan dari penelitian juga harus mengurangi waktu proses pemeliharaan alat kesehatan dari alat rusak hingga perbaikan, yang sebelumnya rata-rata alat dibiarkan tanpa penanganan hingga memakan waktu dua minggu berkurang menjadi sebanyak 50% atau paling lama seminggu.

1.5. Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini adalah:

- a. Data yang dapat digunakan adalah data selama periode 2022 hingga 2025 sesuai izin yang diperbolehkan klinik.
- b. Pengambilan data dan observasi dilakukan pada bulan Februari hingga Maret 2025 di hari kerja dan jam kerja, yaitu setiap hari pada jam 08.00-21.00 WIB.