

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kesehatan merupakan bidang yang penting dalam tatanan suatu negara. Kesehatan menentukan kualitas hidup masyarakat sehingga pelayanan kesehatan sebagai salah satu unsur pendukung kesehatan perlu mendapat perhatian khusus. Masyarakat memerlukan fasilitas pelayanan kesehatan untuk upaya promotif, preventif, dan kuratif.

Fasilitas Kesehatan atau yang sekarang ini lebih sering disebut dengan nama Faskes adalah sebuah bidang usaha yang melayani dan menyediakan jasa maupun produk kesehatan. Faskes sendiri adalah sebuah bidang usaha yang besar dan beragam, meliputi mulai dari apotek, farmasi, klinik umum, klinik kecantikan, klinik persalinan, praktik mandiri sampai dengan rumah sakit. Kementerian Kesehatan Indonesia memegang regulasi seluruh sistem yang berkaitan dengan kesehatan di Indonesia, termasuk Faskes.

Sistem kesehatan di Indonesia mengalami perubahan pada tahun 2011. Sistem asuransi kesehatan yang tadinya hanya diperuntukan bagi pegawai negara (dikelola PT. ASKES), kini mencakup seluruh rakyat Indonesia melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Berdasarkan UU RI No.24 Tahun 2011, BPJS adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. Jaminan sosial ini diadakan sebagai bentuk perlindungan dan

jaminan seluruh masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak. BPJS terbagi menjadi dua yaitu BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan. BPJS Kesehatan sendiri menjalankan jaminan yang diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas, dengan tujuan menjamin agar seluruh rakyat Indonesia memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan (UU RI No. 40 Tahun 2004).

Berdasarkan jenis kepemilikan, Faskes terbagi menjadi dua yaitu Faskes yang berdiri secara mandiri (swasta) seperti klinik dan rumah sakit, dan Faskes milik negara seperti Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD), dan Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP). Dalam hal ini, klinik dapat disetarakan dengan puskesmas sebagai Faskes dengan pelayanan paling dasar atau tingkat pertama.

Pengertian klinik merujuk pada Permenkes RI No. 9 Tahun 2014 yang menjelaskan bahwa klinik adalah fasilitas yang menjalankan kegiatan kesehatan, menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan medis dasar (Pratama) dan atau spesialisik (Utama), diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga/poli kesehatan dan dikepalai oleh seorang tenaga medis. Berbeda dengan rumah sakit, yang mana pengertiannya adalah institusi pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, pelayanan rawat jalan dan pelayanan gawat darurat (Permenkes RI, No.72, 2016). Secara sederhana perbedaannya terletak pada kelengkapan layanan dan kompleksitas manajerial, dimana rumah sakit harus memiliki sistem yang lebih ketat dan sesuai, sementara

di sisi lain klinik bisa lebih longgar dan dijalankan sesuai dengan idealisme dari pengelola/penanggung jawab.

Klinik sendiri dibagi menjadi dua jenis yaitu Klinik Pratama dan klinik utama. Perbedaan mendasar dari kedua jenis klinik adalah adanya pelayanan jasa spesialis (dokter spesialis) pada klinik utama namun tidak pada Klinik Pratama. Klinik Pratama hanya menyediakan pelayanan medis dasar saja. Kemudian dua jenis klinik ini pun bisa memilih untuk melaksanakan kegiatan BPJS, atau dengan berjalan secara mandiri sebagai klinik umum (non-BPJS). Klinik yang menyelenggarakan kegiatan BPJS bisa juga diartikan sebagai fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan pemerintahan untuk menyelenggarakan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) kesehatan, sementara klinik yang berjalan mandiri hubungan yang dijalin dengan pemerintah hanya sebatas perihal perizinan usaha dan pemenuhan standar usaha.

Kedua jenis klinik ini memiliki kelebihan dan kekurangannya masing-masing. Secara gambaran besar, klinik mandiri memiliki kelebihan pada pelayanan yang lebih prima dimana tenaga medis dapat meresepkan obat-obatan dengan kualitas yang lebih baik, waktu konsultasi yang lebih panjang dan intim, juga kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) penyedia layanan kesehatan yang lebih baik. Namun di sisi lain, klinik mandiri juga memiliki masalah dalam target pasar yang lebih sempit dikarenakan menggunakan sistem pembiayaan *out of pocket* atau *fee for service* sehingga biaya berobat relatif lebih tinggi. Disamping itu, di era BPJS ini yang menggunakan sistem pembiayaan *health insurance* juga membuat persaingan klinik non-BPJS menjadi lebih sulit.

Klinik yang memilih menyelenggarakan pelayanan BPJS memiliki kemudahan dalam persaingan karena secara tidak langsung pasien sudah pasti akan datang ke fasilitas kesehatan yang sudah di alokasikan. Hal ini karena BPJS menjalankan sistem kapitasi baik dari penunjukan pasien terhadap faskes tertentu maupun pembayaran iuran. Namun di sisi lain, BPJS juga memiliki kekurangan yang salah satunya adalah kenyataan di lapangan dimana terjadi penggabungan pembayaran dana dari BPJS ke klinik menjadi 3 bulan sekali. Hal ini membuat badan usaha harus membayarkan terlebih dahulu pembelian dan pendapatan dari para SDM tenaga kesehatan. Dalam beberapa kasus bahkan ada penolakan klaim oleh BPJS sehingga badan usaha tidak mendapatkan pendapatan sesuai anggaran yang sudah di proyeksikan.

Ramai diperbincangkan pada akhir kuartal 2022 lalu bahwa Indonesia sedang mengalami krisis dalam hal jumlah dan sebaran tenaga kesehatan (Javier, 2022). Hal ini disebabkan Indonesia baru memiliki 110 ribu dokter sehingga butuh 160 ribu lulusan kedokteran dari 92 Fakultas Kedokteran (Web Kemendikbud, 2022). Berkaitan dengan hal tersebut, menyebabkan sebaran Faskes yang juga tidak merata, padahal dengan adanya kerjasama klinik dan BPJS dapat menjadi peluang membuka bisnis klinik di seluruh wilayah Indonesia.

Di sisi lain, industri bisnis medis bisa dikatakan sebagai bisnis yang sangat kurang informasi terkait potensinya sebagai sebuah usaha yang bisa bersaing dan bertahan. Jika berbicara potensi usaha maka tidak diragukan lagi bahwa bisnis kesehatan adalah sebuah bisnis yang menjanjikan karena ia memiliki pasar yang berkebutuhan bukan berkeinginan, atau dengan kata lain kesehatan bukanlah hanya

sebuah keinginan namun juga sebuah kebutuhan dasar manusia. Tapi kita perlu juga melihat situasi dan kemungkinan usaha dalam industri ini dimana ia bisa menjadi industri yang cukup sulit untuk ditaklukan, diakarenakan banyak faktor yang mempengaruhi performa bisnis dalam operasional harian.

Namun bukan berarti bisnis ini tidak bisa dilaksanakan, ada berbagai cara untuk bisa sustain atau bahkan menjadi *top of mind* dalam bidangnya, seperti melakukan kerjasama dengan program pemerintah, melakukan inovasi layanan, dan memilih SDM yang bisa membantu meningkatkan mutu layanan dan kepuasan pelanggan.

Bisnis sendiri adalah sebuah organisasi yang menyediakan barang atau jasa untuk dijual dan memperoleh keuntungan. *Sustainable investment* sebagai sebuah prosedur investasi adalah sebuah prosedur yang mengedepankan kebutuhan saat ini dan dalam jangka panjang dan mengedepankan aspek ESG (*Environmental, Social and Governance*). Sebuah bisnis perlu memiliki nilai *sustainable investment*, karena dengan begitu suatu bisnis dapat bertahan lama dan menghasilkan keuntungan yang berkelanjutan.

Pula di masa dimana hal terkait aspek kehidupan sudah banyak di komputerisasi maka menjadi hal yang lumrah bahwa penggunaan sistem informasi dalam sebuah bisnis menjadi hal yang “wajib” dalam operasional sehari-hari. Hal ini pun di adopsi oleh Klinik Pratama dalam bisnis dan operasional hariannya dengan menggunakan Sistem Informasi Klinik (SIK). Harapannya adalah untuk dapat meningkatkan dan mendorong performa dan outcome dari usaha itu sendiri.

Kedepan pula dikabarkan bahwa ada agenda besar pemerintahan terkait implementasi sistem informasi klinik terpusat melalui eClinic yang akan terintegrasi dengan SATUSEHAT. Rencana ini diinisiasi oleh Kementerian/Departemen Kesehatan Republik Indonesia (Aumar, 2023).

Dalam penelitian ini penulis akan lebih berfokus pada bidang usaha Faskes Klinik. Sehubungan dengan kondisi lapangan saat ini dimana Faskes Klinik dapat bekerjasama dengan BPJS, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai "Implementasi Sistem Informasi Klinik Pada Klinik Pratama BPJS dan non-BPJS Sebagai Sebuah Sustainable Investment".

1.2. Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas maka masalah penelitian yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah:

- 1) Apakah Klinik Pratama BPJS dan non-BPJS merupakan sebuah *sustainable investment*?
- 2) Bagaimana implementasi Sistem Informasi Klinik pada Klinik Pratama BPJS dan non-BPJS dan pengaruhnya terhadap efisiensi dan efektivitas pengelolaan?

Selain itu peneliti juga merasa bahwa ada beberapa soal yang perlu dipertanyakan terkait dengan penelitian ini:

- 1) Bagaimana kebutuhan masyarakat terhadap berbagai fasilitas kesehatan?
- 2) Apakah industri kesehatan (klinik) adalah sebuah bisnis yang sustainable?
- 3) Bagaimana cara yang paling baik/benar dalam mengelola bisnis klinik?

- 4) Apa saja kesempatan dan batasan usaha dalam bidang industri kesehatan?
- 5) Apakah klinik BPJS adalah sebuah bisnis yang sustainable?
- 6) Apakah klinik non-BPJS adalah sebuah bisnis yang sustainable?
- 7) Faktor apa saja yang membuat klinik yang dijalankan secara mandiri (non-BPJS) bisa berhasil?
- 8) Faktor apa saja yang membuat klinik yang dijalankan dengan bekerja sama dengan BPJS bisa berhasil?
- 9) Apa kelebihan dan kekurangan jika klinik bekerjasama dengan BPJS?
- 10) Bagaimana memaksimalkan hubungan antara Regulator – Klinik – SDM – Pasien?
- 11) Apakah penggunaan teknologi dapat menunjang efektivitas pelayanan klinik?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah untuk mengkaji sustainability dari bisnis Klinik Pratama BPJS dan non-BPJS.

- 1) Menganalisis Klinik Pratama BPJS dan non-BPJS sebagai sustainable investment.
- 2) Mengetahui implementasi Sistem Informasi Klinik pada Klinik Pratama BPJS dan non-BPJS dan pengaruhnya terhadap efisiensi dan efektivitas pengelolaan.

Selain itu peneliti merasa bahwa secara khusus ada setidaknya beberapa poin yang akan dikaji dalam penelitian ini.

- 1) Mendeskripsikan kebutuhan masyarakat terhadap berbagai fasilitas kesehatan.
- 2) Menganalisis sustainability bisnis industri kesehatan (klinik).
- 3) Mendeskripsikan cara yang paling baik/benar dalam mengelola bisnis klinik.
- 4) Mendeskripsikan kesempatan dan batasan usaha dalam bidang industri kesehatan.
- 5) Menganalisis sustainability bisnis klinik BPJS.
- 6) Menganalisis sustainability bisnis klinik non-BPJS.
- 7) Mendeskripsikan faktor yang membuat klinik yang dijalankan secara mandiri (non-BPJS) bisa berhasil.
- 8) Mendeskripsikan faktor yang membuat klinik yang dijalankan dengan bekerja sama dengan BPJS bisa berhasil.
- 9) Mendeskripsikan kelebihan dan kekurangan jika klinik bekerjasama dengan BPJS.
- 10) Mendeskripsikan cara memaksimalkan hubungan antara Regulator – Klinik – SDM – Pasien.
- 11) Menganalisis penggunaan teknologi dan penunjang efektivitas pelayanan klinik.

1.4. Batasan Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti akan coba mengkaji hal terkait pengaruh implementasi sistem informasi klinik, yang adalah makna dan nilai efektivitas dan efisiensi, maka peneliti merasa perlu untuk menentukan batasan terkait pengaruh apa yang akan peneliti coba ketahui. Beberapa batasan dalam penelitian berjudul

Implementasi Sistem Informasi Klinik Pada Klinik BPJS dan Non BPJS Sebagai Sebuah *Investment* adalah sebagai berikut.

- 1) Pengaruh Sistem Informasi Klinik terhadap efisiensi pelayanan
- 2) Pengaruh Sistem Informasi Klinik terhadap penekanan biaya operasional (penggajian SDM)
- 3) Pengaruh Sistem Informasi Klinik terhadap tingkat kenyamanan pasien.

1.5. Manfaat Penelitian

1.5.1. Manfaat Teoretis

Manfaat penelitian ini untuk kalangan akademis dengan keahlian yang berhubungan dengan sustainability bisnis Klinik Pratama BPJS dan non-BPJS adalah:

- 1) Penelitian ini memiliki manfaat untuk mengetahui sustainability dari bisnis klinik BPJS dan non-BPJS beserta faktor pendukungnya.
- 2) Hasil penelitian ini dapat memperkaya referensi dan informasi kajian bidang manajemen bisnis dan teknologi,

1.5.2. Manfaat Praktis

Manfaat penelitian untuk kalangan bisnis dan industri dalam sustainability dari bisnis Klinik Pratama BPJS dan non-BPJS adalah:

- 1) Mengetahui berbagai macam aspek dari industri bisnis kesehatan dalam hal ini klinik dan apa saja yang menjadi kesempatan, batasan maupun tantangan dalam pengelolaan usaha.
- 2) Menjadi bahan pertimbangan bagi pelaku usaha dan mereka yang hendak mendirikan atau menimbang untuk masuk dalam industri bisnis kesehatan (klinik).

