

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Pembangunan Kesehatan di Indonesia bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar dapat mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya sebagai perwujudan kesejahteraan umum sebagaimana yang dimaksud dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945. Pembangunan Kesehatan tersebut diselenggarakan dengan berdasarkan kepada Sistem Kesehatan Nasional (SKN) yaitu suatu tatanan yang menghimpun berbagai upaya Bangsa Indonesia secara terpadu dan saling mendukung guna menjamin derajat kesehatan.

Pelaku dari penyelenggaraan pembangunan kesehatan adalah masyarakat, pemerintah (pusat, provinsi, kabupaten dengan kota). Dengan demikian, dalam lingkungan pemerintah baik Pemerintah Pusat dan Pemerintah daerah harus saling bahu membahu secara sinergis melaksanakan pembangunan kesehatan yang terencana, terpadu dan berkesinambungan dalam upaya mencapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.

Program pengelolaan penyakit kronis (Prolanis) adalah suatu sistem pelayanan kesehatan dan pendekatan proaktif yang dilaksanakan secara terintegrasi yang melibatkan peserta, fasilitas kesehatan, dan Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan yang selanjutnya disingkat (BPJS Kesehatan).

Penyakit kronis tidak mudah dihadapi bukan hanya karena sifat penyakitnya atau perawatannya, karena penyakit itu harus diderita untuk waktu yang lama.

Penyakit kronis adalah jenis penyakit yang memiliki durasi waktu yang lama dan biasanya dalam proses yang lambat. Penyakit kronis seperti diabetes mellitus, hipertensi, penyakit jantung, kanker, dan stroke, telah menjadi penyebab kematian di dunia, yaitu sebesar 63% dari semua penyebab kematian. Pada tahun 2008, terdapat 36 juta orang yang meninggal karena penyakit kronis, 90% dari kematian ini terjadi di negara miskin dan negara berkembang. Berdasarkan hasil temuan Riskesdas (Riset Kesehatan Dasar) pada tahun 2013, penyakit kronis merupakan salah satu penyebab utama kematian di Indonesia (Kementerian Kesehatan RI, 2014).

Penyakit kronis yang termasuk dalam program Prolanis yaitu Hipertensi selanjutnya disingkat HT dan Diabetes Melitus selanjutnya disingkat DM. DM merupakan penyakit gangguan metabolik menahun akibat pankreas tidak memproduksi insulin atau tubuh tidak dapat menggunakan insulin yang diproduksi secara efektif. Risiko kematian penderita DM secara umum adalah dua kali lipat dibandingkan bukan penderita diabetes.

Estimasi terakhir IDF terdapat 382 juta orang yang hidup dengan DM pada tahun 2013. Pada tahun 2035 jumlah tersebut diperkirakan akan meningkat menjadi 592 juta orang. Diperkirakan dari 382 juta orang tersebut, 175 juta orang belum terdiagnosis, sehingga terancam berkembang progresif menjadi komplikasi tanpa disadari dan dicegah (Kemenkes RI, 2004).

Hipertensi masih merupakan tantangan besar di Indonesia. HT merupakan kondisi yang sering ditemukan pada pelayanan kesehatan primer. Hal ini merupakan masalah kesehatan dengan prevalensi yang tinggi yaitu sebesar 25,8%, sesuai dengan data Riskesdas 2013. Disamping itu, pengontrolan HT belum adekuat meskipun obat-obatan efektif banyak tersedia (Kemenkes RI, 2004). Penyakit kronis yang dialami oleh masyarakat dewasa ini akan memberikan dampak dan beban bagi keluarga apabila penanganan dilakukan secara tidak intensif dan berkelanjutan.

Manfaat penanganan yang intensif bagi penderita adalah dapat mengenal tanda bahaya dan tindakan segera bila mengalami kegawat daruratan. Dengan berlakunya Jaminan Kesehatan Nasional sejak Januari 2014, sesuai amanah Undang-Undang No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS, maka Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (Puskesmas atau Klinik) sebagai garda terdepan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, melalui pembinaan bagi penderita penyakit kronis (BPJS, 2014).

Prevalensi hipertensi di Indonesia yang di dapat melalui pengukuran pada umur  $\geq 18$  tahun sebesar 25,8%, tetapi yang terdiagnosis oleh tenaga kesehatan atau riwayat minum obat hanya sebesar 9,5%. Data ini ditinjau dari hasil Riskesdas Indonesia tahun 2013. Prevalensi DM untuk umur  $\geq 15$  tahun sebesar 6,9%. Dari 6,9% penderita DM yang didapatkan, 30,4% yang telah terdiagnosis sebelumnya dan 69,9% tidak terdiagnosis sebelumnya (Kementerian Kesehatan RI, 2014).

Peserta BPJS Kesehatan mendapatkan fasilitas Prolanis yaitu pelayanan kesehatan promotif dan preventif. Prolanis adalah suatu sistem pelayanan kesehatan dan pendekatan proaktif yang dilaksanakan secara integritas yang melibatkan peserta dan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP).

Keberadaan Prolanis memang sangat dibutuhkan oleh para penderita DM dan HT. Tujuan yang ingin dicapai dari kegiatan Prolanis ini adalah mendorong peserta penyandang penyakit kronis mencapai kualitas hidup optimal dengan indikator 75% peserta terdaftar yang berkunjung ke FKTP memiliki hasil baik pada pemeriksaan spesifik terhadap penyakit DM dan HT sesuai panduan klinis terkait sehingga dapat mencegah timbulnya komplikasi penyakit (BPJS Kesehatan, 2014).

Sasaran dari kegiatan Prolanis adalah seluruh peserta BPJS Kesehatan penyandang penyakit kronis, khususnya Diabetes Melitus (DM) Tipe II dan HT. Adapun kegiatan yang dilaksanakan Prolanis meliputi aktifitas konsultasi medis, edukasi, *Home Visit*, aktifitas klub dan pemantauan status kesehatan.

Penanggung jawab dalam kegiatan Prolanis adalah kantor cabang BPJS Kesehatan bagian manajemen pelayanan primer. Pada pelaksanaan kegiatan prolanis, FKTP yang bekerjasama dengan BPJS dan melaksanakan kegiatan Prolanis harus memberikan laporan pertanggungjawaban ke pihak BPJS Kesehatan. Laporan ini tentunya digunakan oleh BPJS untuk memonitoring apakah pelaksanaan kegiatan dapat berjalan secara lancar sesuai dengan yang diharapkan serta dapat menyelesaikan permasalahan ataupun kendala-kendala yang dihadapi oleh FKTP selama pelaksanaan kegiatan Prolanis.

Adapun kegiatan Prolanis meliputi dua hal yaitu *pertama*, konsultasi medis peserta Prolanis, konsultasi medis ini berkaitan dengan peserta yang ingin berkonsultasi mengenai keluhan yang dialami dengan dokter. Jadwal konsultasi medis disepakati bersama antara peserta dengan fasilitas kesehatan pengelola.

*Kedua*, edukasi kelompok peserta Prolanis, edukasi kelompok peserta (klub) Prolanis adalah kegiatan untuk meningkatkan pengetahuan kesehatan dalam upaya memulihkan penyakit dan mencegah timbulnya kembali penyakit serta meningkatkan status kesehatan bagi peserta Prolanis. Sasaran dari kegiatan edukasi klub ini adalah terbentuknya klub minimal 1 fasilitas kesehatan pengelola 1 klub. Pengelompokan diutamakan berdasarkan kondisi kesehatan peserta dan kebutuhan edukasi.

*Ketiga*, *Home Visit*, adalah kegiatan pelayanan kunjungan ke rumah peserta Prolanis untuk pemberian informasi/edukasi kesehatan diri dan lingkungan bagi peserta Prolanis dan keluarga. (BPJS Kesehatan, 2014),

Program Prolanis saat ini sedang digalakkan oleh pemerintah bekerjasama dengan Klinik dan Puskesmas di seluruh Indonesia. Berdasarkan data laporan bulanan yang di laporkan ke BPJS Kesehatan Sidoarjo pada tahun 2016-2018, rata-rata rasio kunjungan peserta yang mengikuti Prolanis kurang dari 50% dari target 75% yang ditentukan oleh BPJS Kesehatan. Jumlah kunjungan pasien yang mengikuti kegiatan Prolanis di klinik Kabupaten Sidoarjo yang mengalami penurunan dapat mendorong peserta penyandang penyakit kronis mencapai kualitas hidup menjadi tidak optimal karena memiliki hasil yang kurang baik pada

pemeriksaan terhadap penyakit DM dan HT yang nantinya sesuai panduan klinis dapat menimbulkan komplikasi penyakit.

Dinamisasi peradaban membuat permasalahan kesehatan yang dihadapi masyarakat akan semakin kompleks. Meningkatnya jumlah penduduk dan tingginya prevalensi penyakit akan meningkatkan pula permintaan terhadap pelayanan kesehatan. Hal ini akan mengakibatkan kompetensi dan profesionalisme kerja sangat dibutuhkan dalam organisasi pelayanan kesehatan.

Dalam pengelolaan sebuah program di klinik, dibutuhkan manajemen yang baik. Sumber daya manusia merupakan bagian penting dalam mencapai tujuan organisasi. Aktivitas pegawai dalam mencapai tujuan organisasi tidak terlepas dari peran pimpinan dalam mengelola bawahannya.

Tujuan organisasi dapat tercapai dengan baik jika pemimpin dapat mengelola aktivitas manajemen serta melaksanakan fungsi manajemen dengan baik. Pemimpin memiliki karakteristik tertentu dengan mengerti ciri-ciri kepemimpinan seseorang, harus dipahami bahwa kepemimpinan mempunyai tiga komponen, yaitu pemimpin, pengikut, dan situasi. Seseorang yang dikatakan sebagai pemimpin yang baik dalam satu situasi dan dengan pengikut tertentu, belum tentu sebaik itu dalam situasi dan pengikut yang lain.

*Leadership styles* menurut Hersey dan Blanchard (2004) berdasarkan pemikiran bahwa tidak ada satu pun *leadership styles* yang efektif untuk semua situasi. Kekuatan yang ada pada diri pemimpin dan yang dimiliki oleh kelompok (hubungan interpersonal di antara keduanya), serta situasi lingkungan (orientasi tugas) akan ikut menentukan *leadership styles* seseorang jika ia berinteraksi

dengan bawahannya. *Leadership styles* menurut mereka, yaitu: instruksi, konsultasi, partisipasi, dan delegasi.

Tumbuhnya komitmen tidak dapat muncul begitu saja. *Organizational commitmen* merupakan sikap loyalitas seorang pekerja pada suatu organisasi dan hal ini merupakan suatu proses berkelanjutan. Hal yang dapat menumbuhkan komitmen kerja adalah kebanggaan terhadap organisasi, kepemimpinan, pencapaian tujuan organisasi yang selaras dengan tujuan karyawan serta kesadaran individu akan pentingnya manfaat dari pekerjaan yang dilaksanakannya.

Komitmen organisasi yang tinggi sangat diperlukan dalam sebuah organisasi, karena dengan terciptanya komitmen yang tinggi akan dapat mempengaruhi suasana kerja yang professional.

Berdasarkan uraian di atas, beberapa faktor dapat menjadi penyebab terjadinya penurunan kunjungan peserta yang mengikuti kegiatan Prolanis yang diselenggarakan oleh BPJS kesehatan. Berikut data peserta Prolanis dan kunjungan pada tahun 2016-2018 di klinik Kabupaten Sidoarjo.

Tabel 1.1 Capaian Kinerja Kegiatan Prolanis di Klinik Kabupaten Sidoarjo Tahun 2016-2018

No	Nama Klinik	Jumlah Peserta Prolanis			Rata-rata	Jumlah Peserta Prolanis Yang Berkunjung			Rata-rata	Persentase Capaian Kunjungan	Target Kunjungan BPJS Kesehatan (%)	Keterangan
		2016	2017	2018		2016	2017	2018				
1	Tarizza	236	274	321	277	221	242	231	231	84%	75%	Tercapai
2	Krian Medika	275	475	510	420	265	451	432	383	91%	75%	Tercapai
3	Surya Giri Jaya	356	377	387	373	243	232	222	232	62%	75%	Tidak tercapai
4	Ashabul Kahfi 60	275	366	476	372	180	296	408	295	79%	75%	Tercapai
5	Mutiara sakinah 09	235	276	288	266	188	159	180	176	66%	75%	Tidak tercapai
6	Klinik Jamsostek 57	127	165	175	156	85	86	168	113	75%	75%	Tidak tercapai
7	Jamsostek 63	231	266	288	262	170	161	155	162	62%	75%	Tidak tercapai
8	Plus Ridho	403	423	443	423	385	395	404	395	93%	75%	Tercapai
9	Satria Namira Husada 49	378	380	410	389	352	343	313	336	86%	75%	Tercapai
10	PBD Mutiara sakinah 76	324	355	375	351	273	277	372	307	12%	75%	Tidak tercapai
11	BP Jamsostek 20	246	276	299	274	165	256	156	192	70%	75%	Tidak tercapai
12	Mitra 94	354	365	388	369	148	158	184	163	44%	75%	Tidak tercapai
13	Satria Namira Husada 92	265	288	326	293	255	218	192	222	76%	75%	Tercapai
14	Klinik Rahayu	325	366	387	359	183	139	204	175	49%	75%	Tidak Tercapai
15	Mutiara Sakinah 17	335	354	376	355	170	157	177	168	47%	75%	Tidak tercapai

Lanjutan Tabel 1.1 Capaian Kinerja Kegiatan Prolanis di Klinik Kabupaten Sidoarjo Tahun 2016-2018

No	Nama Klinik	Jumlah Peserta Prolanis			Rata-rata	Jumlah Peserta Prolanis Yang Berkunjung			Rata-rata	Persentase Capaian Kunjungan	Target Kunjungan BPJS Kesehatan (%)	Keterangan
		2016	2017	2018		2016	2017	2018				
16	Mutiara Sakinah 48	374	388	395	386	176	267	312	252	65%	75%	Tidak tercapai
17	Nayaka Husada 61	412	442	467	440	327	264	444	345	78%	75%	Tercapai
18	Mitra 62	432	476	486	465	365	466	540	457	98%	75%	Tercapai
19	Mutiara Sakinah 75	214	233	256	234	137	116	180	144	62%	75%	Tidak tercapai
20	Jeremy Medical S	315	432	465	404	285	265	245	265	66%	75%	Tidak tercapai
21	Anugrah Karya Medika	213	265	310	263	148	170	240	186	71%	75%	Tidak tercapai
22	Nanny	342	388	497	409	237	227	312	259	63%	75%	Tidak tercapai
23	Candi	414	455	476	448	391	325	312	343	76%	75%	Tercapai
24	BP Gedangan	432	475	510	472	360	369	540	423	90%	75%	Tercapai
25	Griya asri Samudra Asri	-	15	21	12	-	8	12	7	56%	75%	Tidak tercapai
26	Sawotratap	632	666	716	671	547	532	515	531	79%	75%	Tercapai
27	Mutiara Sakinah 16	245	265	275	262	168	158	156	161	61%	75%	Tidak tercapai
28	Pucang	231	244	265	247	141	256	240	212	86%	75%	Tercapai
29	Wieta Relasa Medika	310	335	365	337	300	276	270	282	84%	75%	Tercapai
30	Prima medika	210	245	257	237	155	288	300	248	89%	75%	Tercapai
31	Medis Melati	320	348	360	343	159	259	216	211	62%	75%	Tidak tercapai
32	Hidayah Waru IV	480	510	525	505	356	355	336	349	69%	75%	Tidak tercapai

Lanjutan Tabel 1.1 Capaian Kinerja Kegiatan Prolanis di Klinik Kabupaten Sidoarjo Tahun 2016-2018

No	Nama Klinik	Jumlah Peserta Prolanis			Rata-rata	Jumlah Peserta Prolanis Yang Berkunjung			Rata-rata	Persentase Capaian Kunjungan	Target Kunjungan BPJS Kesehatan (%)	Keterangan
		2016	2017	2018		2016	2017	2018				
33	Medika Utama	521	533	557	537	371	345	330	349	65%	75%	Tidak tercapai
34	PDB Mitra Sehat	423	465	487	458	362	361	300	341	76%	75%	Tidak tercapai
35	Medica Utama	243	256	270	256	138	296	228	221	86%	75%	Tercapai
36	DKT II	643	655	670	656	430	530	720	560	85%	75%	Tercapai
37	Nusamedika Krembong	276	310	347	311	185	212	336	244	79%	75%	Tercapai
38	Watu tulis	325	376	389	363	210	320	552	361	99%	75%	Tercapai
39	Rumkital Soekantyo Jahja	432	457	478	456	300	288	312	300	66%	75%	Tidak tercapai
40	Asy-Syifa' PPDFP	175	185	195	185	114	80	75	90	48%	75%	Tidak tercapai
41	Habibah	1743	2548	3245	2512	1215	2348	2123	1895	75%	75%	Tercapai
42	An-Nur	321	342	355	339	242	283	312	279	10%	75%	Tidak tercapai
43	Cendekia Husada	473	495	510	493	374	347	336	352	72%	75%	Tidak tercapai
44	Pusura Candi	423	465	487	458	300	208	456	321	70%	75%	Tidak tercapai
45	Al Hidayah	432	510	525	489	274	284	324	294	60%	75%	Tidak tercapai
46	Delta Sarana medika	575	581	590	582	525	508	408	480	83%	75%	Tercapai
47	Sukodono Sehat	412	455	543	470	400	457	720	526	78%	75%	Tercapai
48	Tarpianie	264	297	310	290	234	222	210	222	76%	75%	Tercapai

Lanjutan Tabel 1.1 Capaian Kinerja Kegiatan Prolanis di Klinik Kabupaten Sidoarjo Tahun 2016-2018

No	Nama Klinik	Jumlah Peserta Prolanis			Rata-rata	Jumlah Peserta Prolanis Yang Berkunjung			Rata-rata	Persentase Capaian Kunjungan	Target Kunjungan BPJS Kesehatan (%)	Keterangan
		2016	2017	2018		2016	2017	2018				
49	Al Ikhlas	934	1243	1333	1170	857	956	1152	988	84%	75%	Tercapai
50	Permata Kirana	245	287	376	303	112	200	240	184	61%	75%	Tidak tercapai
51	Purnama Medika	175	234	254	221	143	138	132	138	62%	75%	Tidak tercapai
52	Siti Khodijah Prima	-	125	165	97	-	83	84	56	58%	75%	Tidak tercapai
53	Siti Suaibah	175	233	254	221	104	243	264	204	92%	75%	Tercapai
54	BDS Tebel	-	43	55	33	-	43	53	32	98%	75%	Tercapai
55	B-Clinic	82	246	265	198	82	175	204	154	78%	75%	Tercapai
56	Amelia	175	219	243	212	110	175	192	159	75%	75%	Tercapai
57	Bunda	-	174	210	128	-	132	127	86	67%	75%	Tidak tercapai
58	Citra Husada	254	373	426	351	245	233	186	221	63%	75%	Tidak tercapai
59	BAPI	-	55	75	43	-	30	60	30	69%	75%	Tidak tercapai
60	Geo Medika	143	154	164	154	97	100	108	102	66%	75%	Tidak tercapai
61	Rawat Inap Yostavan	277	381	380	346	238	375	360	324	94%	75%	Tercapai
62	Medis Ar-Rohman	254	312	411	326	175	285	312	257	79%	75%	Tercapai
63	Rawat Inap Siaga Medika	310	338	428	359	234	222	184	213	59%	75%	Tidak tercapai
64	Kharisma Medika	-	175	210	128	-	143	180	108	84%	75%	Tercapai
65	Medis Gelora	754	765	843	787	643	735	828	735	93%	75%	Tercapai

Lanjutan Tabel 1.1 Capaian Kinerja Kegiatan Prolanis di Klinik Kabupaten Sidoarjo Tahun 2016-2018

No	Nama Klinik	Jumlah Peserta Prolanis			Rata-rata	Jumlah Peserta Prolanis Yang Berkunjung			Rata-rata	Persentase Capaian Kunjungan	Target Kunjungan BPJS Kesehatan (%)	Keterangan
		2016	2017	2018		2016	2017	2018				
66	As Shafa	1976	2210	2810	2332	1765	1967	2796	2176	93%	75%	Tercapai
67	Medis Harmoni	325	388	432	382	165	243	396	268	70%	75%	Tidak tercapai
68	As Syifa	367	475	565	469	355	325	300	327	70%	75%	Tidak tercapai
69	Sehati	175	275	310	253	112	200	288	200	79%	75%	Tercapai

Sumber : Data sekunder dari BPJS Kesehatan Kabupaten Sidoarjo peserta yang mengikuti kegiatan prolanis di klinik Kab Sidoarjo tahun 2016-2018

Keterangan : Jumlah peserta Prolanis Yang Berkunjung adalah jumlah peserta Prolanis yang berkunjung ke klinik saat kegiatan Prolanis di laksanakan setiap 1 bulan sekali.

Tabel 1.1. dijelaskan bahwa terjadi penurunan jumlah kunjungan pasien yang mengikuti kegiatan Prolanis di beberapa klinik dari tahun 2016-2018. Dari 69 klinik yang berada di Kabupaten Sidoarjo terdapat 36 klinik (52,17%) pada tahun 2016-2018 jumlah kunjungan peserta yang mengikuti kegiatan Prolanis tidak memenuhi target kunjungan yang ditetapkan BPJS Kesehatan yaitu sebesar 75%.

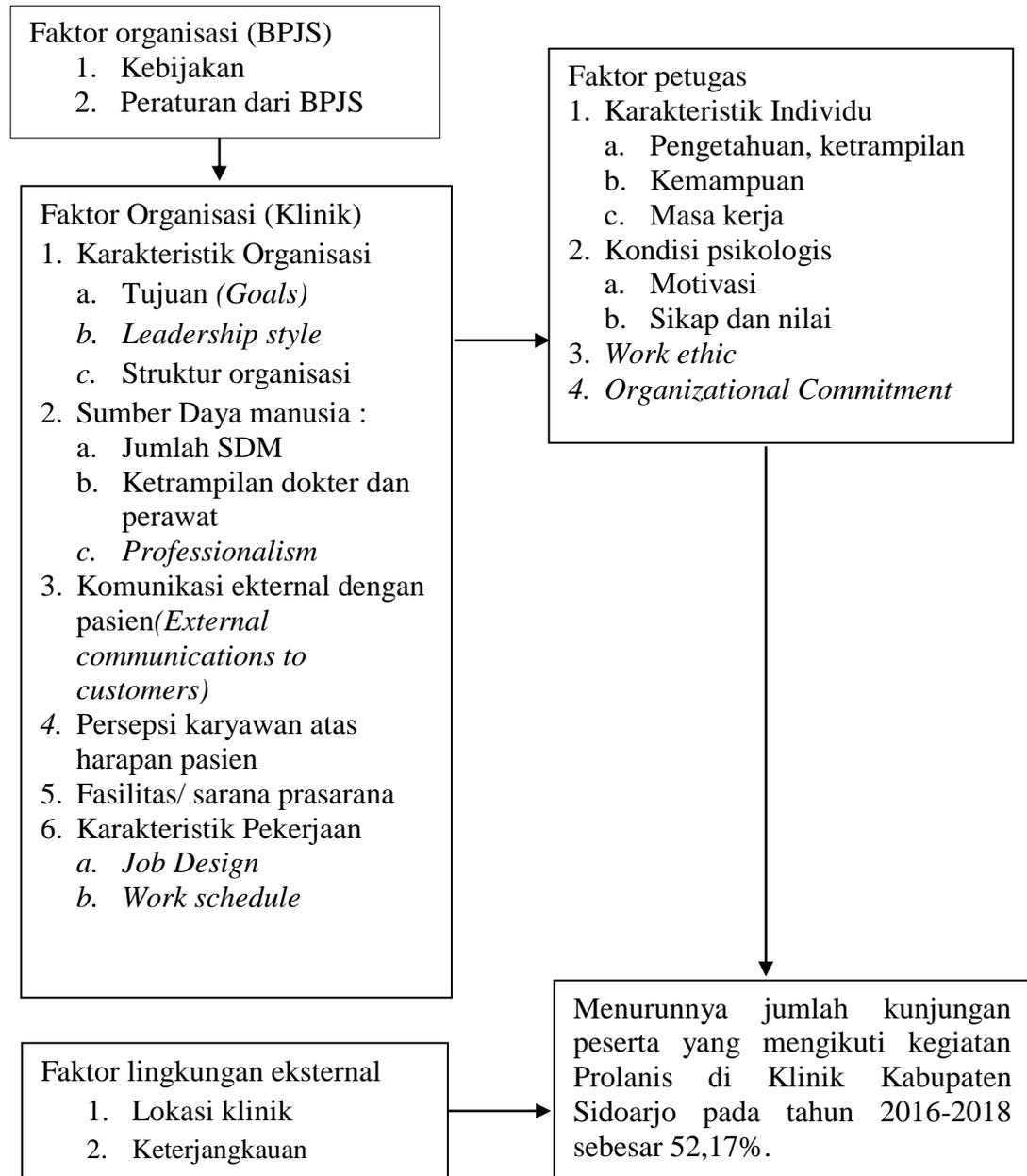
Apabila mengacu pada tujuan Prolanis, yaitu untuk membantu pasien DM dan HT dalam mencegah komplikasi dan mencapai kualitas hidup yang lebih baik, maka hasil yang diperoleh selama menjalankan kegiatan Prolanis di beberapa klinik di Kabupaten Sidoarjo belum memuaskan, sehingga peserta yang berobat ke Klinik di Kabupaten Sidoarjo masih memiliki resiko komplikasi yang tinggi.

Didalam kegiatan Prolanis masyarakat juga diberi pengetahuan bagaimana penyediaan diet makanan yang sehat dan menghindari aktifitas-aktifitas yang berakibat buruk bagi penderita DM atau HT. Kegiatan yang saat ini dilakukan adalah dengan melakukan upaya promotif dan preventif yaitu dengan melakukan kegiatan Prolanis.

Masalah dalam penelitian ini adalah menurunnya jumlah kunjungan peserta yang mengikuti kegiatan Prolanis di Klinik Kabupaten Sidoarjo pada tahun 2016-2018 sebesar 52,17%.

## 1.2. Kajian Masalah

Dari masalah penelitian yang ada maka beberapa faktor yang mempengaruhi diantaranya adalah:



Gambar 1.1 Kajian Masalah Penelitian

Gambar 1.1 dapat dijelaskan bahwa terdapat beberapa faktor yang kemungkinan menjadi penyebab rendahnya kinerja klinik terhadap Program Prolanis yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan Kabupaten Sidoarjo.

*Leadership* pada suatu organisasi sangat penting karena memegang peranan untuk membawa organisasi tersebut dapat mencapai tujuan. Pada sebuah organisasi, pemimpin pada umumnya juga merupakan pimpinan dari organisasi tersebut dan dapat memberi sanksi secara sah berupa *reward* atau *punishment* kepada anggota organisasinya. Di dalam pengelolaan program Prolanis di klinik Kabupaten Sidoarjo, *leadership styles* sangat penting dalam keberhasilan sebuah program. Manajemen yang baik diharapkan akan tercapai keberhasilan dalam menjalankan sebuah program.

*Professionalism* merupakan sikap dan perilaku petugas dalam melayani pasien dengan mengutamakan kepentingan pasien di atas kepentingan pribadi. Seorang individu yang memegang jabatan atau kedudukan tertentu dituntut memiliki *professionalism* yang tinggi agar dalam pelaksanaan pekerjaannya dapat berjalan dengan efektif. Dalam pengelolaan program Prolanis, sikap dan perilaku petugas sangat penting

*Organizational commitment* juga memberikan pengaruh terhadap kinerja sebuah organisasi. Bentuk komitmen yang muncul bukan hanya bersifat loyalitas yang pasif, tetapi juga melibatkan hubungan yang aktif dengan organisasi yang memiliki tujuan memberikan segala usaha demi keberhasilan organisasi.

### **1.2.1. Faktor Organisasi**

Faktor organisasi meliputi beberapa variabel yang terkait dengan organisasi secara umum diantaranya adalah faktor organisasi dari BPJS Kesehatan sendiri dan faktor organisasi dari klinik. Beberapa variabel tersebut dijelaskan sebagai berikut.

#### **1. Faktor Organisasi ( BPJS )**

##### **a. Kebijakan**

Aturan tertulis yang merupakan keputusan formal organisasi, yang bersifat mengikat, yang mengatur perilaku dengan tujuan untuk menciptakan tata nilai baru dalam masyarakat.

##### **b. Peraturan dari BPJS Kesehatan**

Tatanan atau petunjuk yang digunakan untuk mengatur ketentuan yang sudah ditetapkan dalam hal ini adalah BPJS Kesehatan. Dalam pelaksanaan kegiatan program Prolanis, BPJS Kesehatan memberikan target kepada FKTP dalam hal jumlah kunjungan peserta yang mengikuti kegiatan tersebut dengan target capaian 75%, hal ini bertujuan untuk mencegah komplikasi yang ditimbulkan akibat penyakit kronis tersebut.

#### **2. Faktor Organisasi ( Klinik )**

##### **1. Karakteristik Organisasi**

Kondisi internal organisasi berbeda satu dengan organisasi yang lain. Kondisi klinik di wilayah Kabupaten Sidoarjo dalam hal pelaksanaan program prolanis

sangat beragam, hal ini dapat dilihat dari hasil pelaksanaan program prolanis di Kabupaten Sidoarjo yang dilaporkan ke kantor BPJS Kesehatan.

a. Tujuan (*Goals*)

Tujuan dari suatu organisasi merupakan panduan bagi organisasi dan anggota yang ada di dalamnya untuk bertindak dan melangkah. Dalam melaksanakan program Prolanis klinik mempunyai visi dan misi yang berbeda, akan tetapi dalam hal melaksanakan program Prolanis mempunyai misi yang sama yaitu menekan angka komplikasi yang disebabkan oleh penyakit HT dan DM.

b. *Leadership styles*

*Leadership* menurut Robbins (2008) adalah kemampuan untuk mempengaruhi sekelompok orang dalam rangka mencapai sebuah visi atau serangkaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Direktur klinik sebagai manager di organisasi klinik secara otomatis bereperan sebagai *leader*. *Leadership* seorang direktur dapat berimbas pada kinerja baik secara langsung maupun tidak langsung. *Leaderships styles* di duga merupakan salah satu faktor penyebab tidak maksimalnya pencapaian target dari kegiatan Prolanis di klinik wilayah Kabupaten Sidoarjo hal ini dikarenakan dengan *leaderships styles* masing-masing direktur di beberapa klinik memiliki gaya tersendiri sehingga dalam mengelola manajemen di organisasinya juga menghasilkan nilai yang berbeda.

c. Struktur Organisasi

Struktur organisasi mengelompokkan, membagi dan mengkoordinasikan suatu anggota organisasi dan pekerjaan secara formal. Struktur organisasi merupakan hubungan antar komponen/unit kerja organisasi. Didalam pelaksanaan kegiatan

Prolanis di Klinik wilayah Kabupaten Sidoarjo telah disusun atau dibuat struktur organisasi, sehingga petugas telah mengetahui tugas dan fungsi yang akan dikerjakan.

2. Sumber Daya manusia :

a. Jumlah SDM

Sumber Daya Manusia adalah jumlah tenaga kesehatan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada pasien. Apabila jumlah tenaga kesehatan kurang memadai, maka dapat dipastikan berpengaruh terhadap proses pelayanan, dalam hal ini pelayanan terhadap pasien yang mengikuti kegiatan Prolanis pada beberapa klinik di wilayah Kabupaten Sidoarjo masih ada beberapa klinik yang banyak petugas mengalami rangkap pekerjaan, sehingga hasil yang didapat dalam pencapaian kegiatan Prolanis belum dapat maksimal.

b. Ketrampilan dokter dan perawat

Ketrampilan yang dimiliki oleh seorang dokter atau perawat dapat mempengaruhi kepuasan pasien setelah menerima pelayanan kesehatan. Apabila ketrampilan dokter dan perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien kurang baik dapat mempengaruhi kunjungan pasien yang akan mengikuti kegiatan Prolanis.

3. Komunikasi eksternal dengan pasien (*External communications to customers*)

Komunikasi eksternal dengan pasien bisa dalam bentuk promosi. Promosi klinik merupakan bagian yang berpengaruh terhadap mutu pelayanan di klinik tersebut untuk meningkatkan jumlah peserta dan jumlah kunjungan pasien

terkait kegiatan Prolanis. Apabila promosi ditingkatkan, maka pasien DM dan HT akan semakin banyak yang mengikuti kegiatan Prolanis.

4. Spesifikasi Kualitas pelayanan (*Service quality specifications*)

Spesifikasi kualitas pelayanan merupakan standar yang ada dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Apabila spesifikasi kualitas pelayanan suatu klinik dalam hal ini di kegiatan Prolanis sudah sesuai standar yang sudah ada, maka pasti berpengaruh terhadap mutu pelayanan dan akan berpengaruh juga terhadap jumlah kunjungan bagi peserta Prolanis.

5. Persepsi karyawan atas harapan pasien

Persepsi karyawan atas harapan pasien merupakan faktor penting untuk meningkatkan mutu pelayanan. Persepsi karyawan dalam hal ini adalah tenaga medis, yang merupakan suatu pandangan karyawan terhadap harapan pasien yang mengikuti kegiatan Prolanis. Komunikasi yang baik dengan pasien penderita penyakit kronis akan membantu mereka agar lebih rajin lagi mengikuti kegiatan Prolanis sehingga komplikasi penyakit tersebut dapat dicegah.

### **1.2.2. Faktor Lingkungan External**

Faktor lingkungan yang dimaksudkan di sini adalah hal di luar faktor organisasi, dan faktor petugas. Variabel tersebut meliputi keterjangkauan transportasi dan lokasi klinik.

1. Keterjangkauan transportasi

Keterjangkauan transportasi untuk menuju klinik perlu diperhatikan oleh pihak manajemen klinik karena dapat mempengaruhi minat pelanggan untuk

berkunjung ke klinik tersebut. Program yang dijadikan pedoman dalam pelaksanaan kegiatan Prolanis hendaknya dapat dievaluasi dari sudut pandang apapun, dalam hal ini klinik juga harus dapat membantu pasien yang rumahnya jauh dari klinik sehingga target yang telah ditetapkan oleh BPJS Kesehatan dapat dilaksanakan dengan baik.

## 2. Lokasi klinik

Lokasi yang mudah di jangkau mempengaruhi pelanggan untuk datang mengikuti segala kegiatan yang di selenggarakan oleh pihak klinik. Pelaksanaan program Prolanis dapat dimaksimalkan dengan memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat disekitar tempat tinggal klinik.

### 1.2.3. Faktor Petugas

Faktor petugas adalah berbagai hal yang terkait dengan karakteristik petugas itu sendiri dibagi menjadi karakteristik individu dan kondisi psikologis, yang dijelaskan sebagai berikut.

#### 1. Karakteristik Individu

##### a. Pengetahuan

Pengetahuan menurut Reber adalah kumpulan informasi yang dimiliki oleh seseorang atau kelompok atau budaya tertentu. Aspek–aspek pengetahuan terdiri dari pengetahuan, penelitian, sistematis. Sedangkan menurut Bloom aspek pengetahuan terdiri dari mengetahui, memahami, aplikasi, analisis, sintesis, evaluasi. Pengetahuan petugas klinik dalam hal pelaksanaan program Prolanis perlu selalu ditingkatkan, sering mengikuti pelatihan baik biaya sendiri atau biaya dari klinik adalah salah satu upaya yang dilakukan beberapa

klirik yang hasil jumlah kunjungannya tercapai,hal ini bertujuan agar penanganan terhadap pasien penyakit kronis dapat sesuai standart yang sudah ditetapkan.

b. Kemampuan

Kemampuan adalah suatu kesanggupan dalam melakukan sesuatu. Seseorang dikatakan mampu apabila ia tidak melakukan sesuatu yang harus ia lakukan. Menurut Chaplin ability (kemampuan, kecakapan, ketangkasan, bakat, kesanggupan) merupakan tenaga (daya kekuatan) untuk melakukan suatu perbuatan. Sedangkan menurut Robbins kemampuan bisa merupakan kesanggupan bawaan sejak lahir, atau merupakan hasil latihan atau praktek. Kemampuan petugas dalam hal pelaksanaan program Prolanis di beberapa klinik sudah memenuhi hal ini dapat dilihat dari beberapa klinik yang petugasnya sudah lebih dari 2 tahun bekerja dan dengan latar belakang pendidikan Sarjana.

c. Masa kerja

Merupakan waktu sejak anggota organisasi tersebut bekerja sebagai pegawai di klinik. Semakin lama masa kerja maka semakin banyak ilmu yang di dapat dan kemampuan dalam mengelola program Prolanis di klinik dapat lebih baik sehingga target yang telah ditetapkan dapat tercapai.

2. Kondisi psikologis

a. Motivasi

Motivasi sangatlah diperlukan untuk meningkatkan kinerja. Motivasi kepada petugas di klinik merupakan proses yang menjelaskan intensitas, arah dan

ketekunan seorang individu untuk mencapai tujuannya, dengan selalu memberikan motivasi kepada petugas maka pelaksanaan program Prolanis dapat berjalan sesuai yang diharapkan.

b. Sikap dan nilai

Sikap berhubungan dengan persepsi, kepribadian, perasaan serta motivasi. Sedangkan nilai merupakan hal apa yang diyakini seseorang tentang sesuatu hal.

3. *Work ethic*

Etos kerja yang tinggi membuat individu dalam suatu organisasi dapat memberikan kinerjanya dengan baik, dengan etos kerja yang baik maka pelaksanaan kegiatan program Prolanis dapat berjalan dengan baik.

4. *Organizational Commitment*

*Organizational Commitment* adalah kondisi keterikatan antara anggota dengan organisasi yang didasari pada komitmennya. Semakin kuat komitmen organisasi maka semakin loyal seseorang pada organisasi serta visi misi yang dijalaninya. Komitmen organisasi petugas dalam pelaksanaan kegiatan program Prolanis harus selalu dipantau dan dievaluasi karena di beberapa klinik yang hasil kunjungan peserta tercapai dibuktikan dengan komitmen organisasi yang baik artinya petugas yang menangani kegiatan Prolanis mempunyai ikatan yang kuat sehingga tidak keluar dari tempat bekerja.

### **1.3 Pembatasan Masalah Penelitian**

Berdasarkan kajian masalah diatas terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja klinik dalam melaksanakan kegiatan Prolanis di Kabupaten Sidoarjo, adapun batasan masalahnya adalah melakukan analisis terkait *Leadership styles*, *Professionalism* dan *Organizational Commitment* petugas di organisasi klinik terhadap pelaksanaan program Prolanis di Kabupaten Sidoarjo.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian kajian masalah di atas maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah

1. Apakah ada pengaruh *leadership styles* dari masing–masing direktur klinik terhadap kinerja pelaksanaan Prolanis di organisasi klinik Kabupaten Sidoarjo?
2. Apakah ada pengaruh *professionalism* petugas di organisasi klinik terhadap kinerja pelaksanaan program Prolanis di Kabupaten Sidoarjo?
3. Apakah ada pengaruh *organizational Commitment* petugas di organisasi klinik terhadap kinerja pelaksanaan program Prolanis di Kabupaten Sidoarjo?
4. Variabel apa yang paling berpengaruh terhadap pelaksanaan kinerja program Prolanis di organisasi klinik Kabupaten Sidoarjo?

### **1.5. Tujuan Penelitian**

#### **1.5.1. Tujuan Umum**

Tujuan umum dari penelitian ini adalah menganalisis pengaruh *Leadership styles*, *Professionalism* dan *Organizational Commitment* petugas di organisasi klinik terhadap kinerja pelaksanaan program Prolanis di Kabupaten Sidoarjo.

### 1.5.2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah :

1. Menganalisis pengaruh *leadership styles* dari masing–masing direktur klinik terhadap kinerja pelaksanaan program Prolanis di Kabupaten Sidoarjo.
2. Menganalisis pengaruh *professionalism* petugas di organisasi klinik terhadap kinerja pelaksanaan program Prolanis di Kabupaten Sidoarjo.
3. Menganalisis pengaruh *organizational commitment* petugas di organisasi klinik terhadap kinerja pelaksanaan program Prolanis di Kabupaten Sidoarjo
4. Menganalisis pengaruh variabel yang paling berpengaruh terhadap kinerja pelaksanaan program Prolanis di organisasi klinik Kabupaten Sidoarjo.

### 1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

#### 1.6.1. Bagi Klinik:

Mendapat masukan bahwa faktor *Leadership styles*, *Professionalism* dan *Organizational commitment* petugas merupakan salah satu penyebab rendahnya kinerja program Prolanis pada tahun 2016-2018 di Kabupaten Sidoarjo

#### 1.6.2. Bagi Peneliti selanjutnya :

Untuk dapat digunakan sebagai tambahan ilmu pengetahuan dan dapat digunakan sebagai bahan penelitian lebih lanjut.