

STRATEGI PENGEMBANGAN KLINIK PRATAMA DANI TIGAPANAH BERDASARKAN ANALISIS SWOT TAHUN 2024

Sri Dianta Ulina Ginting^{1*}, Sinar Otniel Ketaren², Christine Roos Ety Nainggolan³,
Kesaktian Manurung⁴, Asima Sirait⁵

Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat, Direktorat Pasca Sarjana, Universitas Sari
Mutiar Indonesia Medan^{1,2,3,4,5}

*Corresponding Author : sridianta88@gmail.com

ABSTRAK

Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar dan/atau spesialisik, diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan dan dipimpin oleh seorang tenaga medis. Salah satu dampaknya adalah kondisi persaingan antar klinik yang semakin ketat sehingga untuk bertahan dan unggul dalam persaingan, klinik dituntut untuk memiliki keunggulan dan mampu mengantisipasi serta beradaptasi terhadap perubahan lingkungan yang dinamis. Pada saat ini di Kabupaten Karo semakin banyak pilihan rumah sakit maupun klinik yang dapat melayani kesehatan dan juga masyarakat Kabupaten Karo sangat kritis terhadap pelayanan kesehatan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan di Klinik Pratama Dani Tigapanah, untuk mengetahui faktor yang menjadi peluang dari pelaksanaan pelayanan di Klinik Pratama Dani Tigapanah, untuk mengetahui dan menganalisis faktor yang menjadi hambatan dari pelaksanaan pelayanan di Klinik Pratama Dani Tigapanah, dan untuk mengetahui strategi pengembangan yang sesuai untuk Klinik Pratama Dani Tigapanah. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti mendapatkan hasil bahwa standar pelayanan yang telah diterapkan di Klinik Pratama Dani Tigapanah telah sesuai, strategi pengembangan klinik dibagi menjadi dua jenis, yang pertama adalah strategi internal untuk menambah kekuatan dan yang kedua adalah strategi eksternal untuk mendapatkan peluang. Strategi internal terdiri dari aspek pelayanan klinik, aspek fasilitas, aspek biaya tarif, pelayanan pada masyarakat, organisasi, kesejahteraan dan kinerja SDM. Strategi eksternal terdiri dari fasilitas dan biaya/keuangan.

Kata kunci : faktor, klinik, SDM, strategi

ABSTRACT

A clinic is a health service facility that provides individual health services that provide basic and/or specialist medical services, organized by more than one type of health worker and led by a medical worker. One of the impacts is that competition between clinics is increasingly tight, so that in order to survive and excel in competition, clinics are required to have excellence and be able to anticipate and adapt to dynamic environmental changes. Currently in Karo Regency there are more and more choices of hospitals and clinics that can provide health services and the people of Karo Regency are very critical of health services. The purpose of this research is to find out how services are implemented at the Dani Tigapanah Pratama Clinic, to find out the factors that are opportunities for the implementation of services at the Dani Tigapanah Pratama Clinic, to find out and analyze the factors that are obstacles to the implementation of services at the Dani Tigapanah Pratama Clinic, and to find out appropriate development strategy for Pratama Dani Tigapanah Clinic. The method used in this research is a qualitative descriptive method. Based on the research that has been carried out, the researchers found that the service standards that have been implemented at Pratama Dani Tigapanah Clinic are appropriate. The clinic development strategy is divided into two types, the first is an internal strategy to increase strength and the second is an external strategy to gain opportunities. The internal strategy consists of clinical service aspects, facility aspects, tariff cost aspects, community service, organization, welfare and HR performance. External strategies consist of facilities and costs/finance.

Keywords : clinic, strategy, factors, HR

PENDAHULUAN

Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar dan/atau spesialisik, diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan dan dipimpin oleh seorang tenaga medis (Permenkes No.-028-Tahun 2011 tentang Klinik). Berdasarkan jenis pelayanannya, klinik dibagi menjadi Klinik Pratama dan Klinik Utama, Klinik Pratama merupakan klinik yang menyelenggarakan pelayanan medik dasar dan Klinik Utama merupakan klinik yang menyelenggarakan pelayanan medik spesialisik atau pelayanan medik dasar dan spesialisik (Permenkes No.-028-Tahun 2011 tentang Klinik).

Dengan diterbitkannya Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Sosial (BPJS) didapati jangkauan layanan kesehatan semakin tersebar dan lebih mudah diakses oleh Masyarakat (Indonesia, 2011). Hal ini dapat terlihat dari banyaknya fasilitas pelayanan kesehatan baik pemerintah atau puskesmas maupun swasta atau klinik yang beroperasi. Jumlah Klinik tahun 2021 di Indonesia sebanyak 11.874 unit, rata rata pertumbuhan naik 1,27% dibandingkan tahun sebelumnya yang sebanyak 11.724 unit (BPS Indonesia 2023).

Salah satu dampaknya adalah kondisi persaingan antar klinik yang semakin ketat sehingga untuk bertahan dan unggul dalam persaingan, klinik dituntut untuk memiliki keunggulan dan mampu mengantisipasi serta beradaptasi terhadap perubahan lingkungan yang dinamis. Klinik Pratama Dani Tigapanah adalah suatu bidang usaha yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan kesehatan yang berdiri sejak tahun 1961 sampai sekarang. Klinik Pratama Dani Tigapanah beralamatkan di Jalan Raya Tigapanah no 10, Desa Tigapanah, Kec. Tigapanah, Tanah Karo. Adapun jenis pelayanan yang ada meliputi pelayanan rawat jalan yang terdiri dari pelayanan dalam gedung, luar gedung dan pelayanan penunjang lainnya. Pelayanan dalam gedung meliputi poliklinik umum, KIA/KB, pelayanan bersalin, pelayanan vaksin dasar dan UGD. Pelayanan luar gedung meliputi penyuluhan kesehatan, *home care* dan bakti sosial. Adapun pelayanan penunjang meliputi pelayanan laboratorium, *nebulizer* dan instalansi obat. Klinik Pratama Dani Tigapanah sudah bekerja sama dengan BPJS sejak tahun 2021 dan sampai saat ini sudah memiliki peserta BPJS sebanyak 250 peserta (Klinik Dani 2023).

Pada saat ini di Kabupaten Karo semakin banyak pilihan rumah sakit maupun klinik yang dapat melayani kesehatan dan juga masyarakat Kabupaten Karo sangat kritis terhadap pelayanan kesehatan. Untuk bisa bertahan dan bersaing Klinik Pratama Dani harus memiliki strategi dalam bersaing yang diharapkan dapat mempengaruhi kepuasan pasien yang dapat menciptakan loyalitas pelanggan yang nantinya akan memberikan hasil berupa peningkatan jumlah pasien (BPS Karo 2020).

Tingkat kunjungan pasien dalam tiga tahun terakhir mengalami penurunan drastis. Pada tahun 2019/2020 pasien rawat jalan rata rata 30 sampai 50 orang sehari menurun di tahun 2023/2024 menjadi 20 sampai 30 orang perhari. Dugaan ini diperkuat karena kinerja klinik ini kurang baik yang bisa dibuktikan dengan sedikitnya jumlah pasien yang berobat setiap bulannya juga peserta BPJS yang dimiliki oleh klinik hanya 250 orang dari sejak awal bekerja sama dengan BPJS pada tahun 2021. Dan besaran kapitasi BPJS yang dimiliki oleh klinik tidak mampu menutupi biaya operasional klinik (Klinik Dani 2023).

Oleh karena itu, Klinik Pratama Dani Tigapanah perlu mengembangkan startegi yang menghasilkan keputusan terarah dengan menganalisa aspek internal dan eksternal klinik. Selain itu, diduga dari aspek internal Klinik Pratama Dani Tigapanah terdapat kelemahan diantaranya klinik tidak memiliki agenda dan belum pernah mengevaluasi hasil kinerja dan pengelolaan klinik, evaluasi kinerja perlu diketahui untuk mengetahui seberapa besar kemampuan daya saing dibandingkan kompetitornya. Evaluasi diperlukan untuk mengetahui seberapa baik pelayanan yang sudah diberikan kepada pasien (Rangkuti F, 2023).

Melalui Analisa SWOT Klinik Pratama Dani Tigapanah akan mengevaluasi kelemahan dan ancaman dan mengetahui upaya mengurangi kelemahan juga menghilangkan ancaman sehingga dimasa yang akan datang Klinik Pratama Dani Tigapanah masih memiliki peluang untuk mengembangkan dan meningkatkan kinerjanya, berdasarkan informasi tersebut penulis ingin menganalisa lebih dalam mengenai Strategi Pengembangan Klinik Pratama Dani Tigapanah Berdasarkan Analisis Swot (Rangkuti F, 2023).

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan di Klinik Pratama Dani Tigapanah.

METODE

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif yaitu metode penelitian yang dilakukan dengan tujuan utama untuk membuat gambaran atau deskripsi tentang suatu keadaan secara objektif, dengan metode wawancara semi terstruktur yaitu jenis wawancara yang sudah termasuk kategori indepth interview yang direkam menggunakan tape recorder dimana dalam pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur (Dahlan, 2011). Penelitian dilaksanakan di Klinik Pratama Dani Tigapanah yang berlokasi di Jalan besar Tigapanah-Merek no 10, Ds Tigapanah, Kecamatan Tigapanah, Kabupaten Karo, Sumatera Utara. Penelitian ini dilaksanakan mulai bulan April sampai bulan Juni Tahun 2024 dengan tahapan, mengumpulkan data, pengolahan data, validasi data, analisis data, dan penyusunan akhir tesis. Adapun kriteria partisipan kunci pada penelitian ini, sebagai berikut: Pendiri dan pengelola klinik satu orang. Pegawai paling senior dua orang. Dokter jaga dua orang. Pegawai Tata usaha 1 orang. Partisipan kunci merupakan partisipan yang memberikan informasi secara menyeluruh terkait Strategi Pengembangan Klinik Pratama Dani Tigapanah. Sampel kuesioner SWOT dibagikan secara sampling kepada 30 pengunjung (asumsi 10% dari 300 pasien dalam 1 minggu). Pemilihan responden karena pernah berkunjung dan memahami objek penelitian.

Tabel 1. Informan

Data	Informan	Sampel	Kriteria
Data kualitatif	Pemilik, Pimpinan Klinik Tenaga medis, staf		Memahami dan terlibat langsung
Data kuantitatif		Customer 30 orang 5 orang Tenaga Kerja	asumsi 10% dari 300 pasien dalam 1 minggu Total Sampling

Data yang diperoleh di masukkan kedalam matriks SWOT ini bertujuan untuk memaksimalkan kekuatan, memanfaatkan peluang dan meminimalkan kelemahan serta mengatasi ancaman pada pengembangan usaha Klinik Pratama Dani Tigapanah.

Tabel 2. Matriks SWOT

	S (<i>Strength</i>) Kekuatan	W (<i>Weakness</i>) Kelemahan
	1.	1.
	2.	2.
	3.	3.
	4.	4.
O (<i>Opportunity</i>) Peluang	SO Strategies	WO Strategies
1.	1.	1.
2.	2.	2.
3.	3.	3.
4.		

T (<i>Threats</i>) Ancaman	ST <i>Strategies</i>	WT <i>Strategies</i>
1.	1.	1.
2.	2.	2.
3.	3.	3.
4.		

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Informan

Karakteristik informan merupakan salah satu penentu perilaku seseorang, faktor karakteristik meliputi usia informan, pendidikan dan pekerjaan, jumlah informan dalam penelitian ini adalah enam informan dari Klinik Pratama Dani. Data informan yang diperoleh dapat dilihat bahwa satu orang (16,6 %) berpendidikan dijenjang strata 1 dan tiga orang (50%). Usia informan rata-rata 31,1 tahun dengan masa kerja mayoritas ≥ 3 tahun (Desiwati, 2023).

Adapun data informan dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 1. Karakteristik Informan

Informan	Pendidikan	Masa Kerja	Umur	Jabatan
1. dr.D	S3 Kesehatan Kesehatan	15 Tahun	63 Tahun	Pemilik
2. dr F	S1 Kedokteran	3 Tahun	27 Tahun	Kepala Klinik
3. dr.A	S1 Kedokteran	2 Tahun	27 Tahun	Dokter Fungsional
4. Bidan N	D3 Kebidanan	6 Tahun	26 Tahun	Penjab Pelayanan
5. Bidan D	S1 Kebidanan	1 tahun	23 Tahun	Penjab Obat
6. D	SMA	2 Tahun	21 Tahun	Administrasi

Berdasarkan Hasil Wawancara Bagi Pemilik Dan Informan

Wawancara dilaksanakan dengan metode *purposive* terhadap 6 orang narasumber kunci yang dilakukan di Klinik Pratama Dani Tigapanah. Data yang tidak terungkap melalui wawancara dilengkapi dengan data hasil observasi langsung secara partisipatif yang dilakukan rentang waktu pada bulan Mei. Untuk memperkuat substansi data hasil wawancara dan observasi, maka dilakukanlah penelusuran terhadap dokumen dan arsip yang ada. Semua data hasil penelitian ini diuraikan berdasarkan fokus pertanyaan penelitian sebagai berikut

Apakah Jenis Pelayanan Klinik Pratama Dani Sudah Sesuai Standar?

Tabel 4. Hasil Wawancara Informan Tentang Pelayanan di Klinik Pratama Dani

No	Informan	Jabatan	Jawaban
1	Dr D	Pemilik	Sudah memenuhi standar peraturan untuk pelayanan medis dasar
2	dr F	Kepala Klinik	Untuk jenis pelayanan umum dasar sih sudah ya. Tapi untuk menarik minat Masyarakat, akan lebih baik jika diadakan kerjasama dengan Spesialis Kandungan dan Spesialis Anak
3	dr A	Dokter Fungsional	Menurut saya sudah sesuai permenkes ya untuk pelayanannya, dari mulai pendaftaran sampai pengambilan obat, pasien sudah dilayani dengan baik, cepat dan tepat
4	Bidan D	Penjab Pelayanan	Sudah sesuai
5	Bidan A	Penjab Obat	Sudah sesuai, dari segi pengambilan obat, saya selalu memastikan obat yang diberikan tepat kepada pasien yang tertera namanya di plastik obat
6	D	Administrasi	Sudah

Dari hasil wawancara dengan para informan, maka menurut informan dari segi pelayanan, Klinik Pratama Dani sudah memenuhi standar peraturan pelayanan medis dasar. Dan untuk menarik minat masyarakat, akan lebih baik jika Klinik bekerjasama dengan Spesialis Kandungan dan Spesialis Anak.

Bagaimana dengan Fasilitas Klinik Pratama Dani Tigapanah? Apakah Sudah Lengkap?

Tabel 5. Hasil Wawancara Informan Tentang Kelengkapan Alat dan Fasilitas di Klinik Pratama Dani Tigapanah

No	Informan	Jabatan	Jawaban
1	Dr D	Pemilik	Klinik sudah memiliki ruang pendaftaran/ruang tunggu yang mencakup ruang administrasi, ruang konsultasi dokter, ruang tindakan, ruang farmasi dan kamar mandi yang menurut saya cukup nyaman ya, hanya saja memang harus ditingkatkan lebih lagi dalam hal kebersihannya. Kalau untuk kelengkapan alat, saya rasa sudah standar ya untuk pelayanan medis dasar.
2	dr F	Kepala Klinik	Kalau masalah nyaman, saya rasa cukup nyaman tapi untuk kelengkapan alatnya bisa ditingkatkan lagi lah, mungkin bisa diadakan alat USG, pengadaan baby spa, pengadaan program senam ibu hamil dan mungkin bisa dipikirkan untuk bekerjasama dengan spesialis kandungan dan spesialis anak.
3	dr A	Dokter Fungsional	Kalau dari segi fasilitas bangunan sih masih cukup kokoh dan cukup nyaman tapi menurut saya harus ada peremajaan bangunan, agar tampilan klinik terlihat fresh, dari segi kelengkapan alangkah baiknya lebih ditingkatkan lagi. Karena Klinik ini terkenal dengan Klinik bersalinnya, saya harus pengadaan USG dan pelatihannya perlu diadakan. Oh iya, tempat tidur pasien harus di ganti dengan tempat tidur besi khusus medis
4	Bidan D	Penjab Pelayanan	Peremajaan bangunan sih kak. Jadi terlihat seperti bangunan rumah hantu, meskipun pelayanan cukup baik, saya rasa masyarakat yang pertama kali melihat bangunan ini, tidak akan menyangka jika ini adalah Klinik dan dari segi kelengkapan alat mungkin bisa di hadirkan alat USG ya dan penggantian alat-alat bersalin kita menjadi yang baru
5	Bidan A	Penjab Obat	Kalua kelengkapan alat ya, karena saya sering meracik obat di ruang farmasi, alangkah lebih baik kalau alat-alat yang digunakan di modern-kan. Contohnya, alat menggiling obat ini bisa di ganti dengan yang tipe blender kecil dan kertas bungkus obatnya bisa di ganti yang bids kita seal. Jadi terlihat lebih update dan mewah. Dari segi kenyamanan cukup nyaman tapi peremajaan bangunan perlu dilakukan
6	D	Administrasi	Nyaman dan cukup lengkap, dari sisi administrasi sebaiknya arsip data pasien dibuat online dan pengadaan Tablet di ruang dokter dan tindakan. Jadi nanti kita tinggal cari di aplikasi yang khusus klinik dan sudah bisa kita liat di Tablet yangt di sediakan di ruang dokter dan ruang tindakan.

Dari hasil wawancara, didapati bahwa Fasilitas Klinik cukup nyaman dan sudah memiliki ruangan sesuai standar tetapi bangunan harus mengalami peremajaan sehingga bangunan Klinik tidak terlihat kumuh, serta kebersihan perlu ditingkatkan. Untuk kelengkapan alat bisa ditingkatkan lagi, contohnya pengadaan alat USG, penggantian alat-alat bersalin, penggantian tempat tidur pasien menjadi tempat tidur besi dan pengadaan sistem arsip online serta pengadaan Tablet.

Bagaimana dengan Lokasi Klinik Pratama Dani? Apakah Mudah Dicapai dengan Transportasi Umum?

Tabel 6. Hasil Wawancara Informan Tentang Lokasi Klinik Pratama Dani Tigapanah

No	Informan	Jabatan	Jawaban
1	Dr D	Pemilik	Sangat mudah dicapai ya karena berada di tepi jalan besar.
2	dr F	Kepala Klinik	Klinik terletak di pinggir jalan lintas jadi ya sngat mudah dicapai tetapi hal ini membuat klinik jadi sering berdebu.
3	dr A	Dokter Fungsional	Mudah dan dilintasi banyak angkutan umum. Karen di pinggir jalan jadi banyak debu
4	Bidan D	Penjab Pelayanan	Mudah
5	Bidan A	Penjab Obat	Mudah
6	D	Administrasi	Mudah

Berdasarkan hasil wawancara maka didapati lokasi Klinik sangat strategis karena tepat di pinggir jalan besar dan menjadi jalur lintas angkutan umum akan tetapi hal ini menyebabkan Klinik senantiasa terpapar debu dari jalan raya

Apakah SDM Klinik Pratama Dani Sudah Sesuai Standar dan Profesional?

Tabel 7. Hasil Wawancara Informan Tentang SDM Klinik Pratama Dani Tigapanah

No	Informan	Jabatan	Jawaban
1	Dr D	Pemilik	Sudah dan sesuai dengan aturan yang berlaku
2	dr F	Kepala Klinik	Sudah, semua SDM yang bekerja di sini sudah memiliki STR dan SIP, hanya saja Klinik masih kekurangan SDM
3	dr A	Dokter Fungsional	Menurut saya sudah sesuai standar dan profesional karena semuanya sudah memiliki STR dan SIP
4	Bidan D	Penjab Pelayanan	Sudah sesuai tapi klinik masih kekurangan SDM. Kita belum ada perawat kak.
5	Bidan A	Penjab Obat	Sudah,, klinik menurut saya masih kekurangan SDM. Kita tidak punya tenaga keperawatan . dan menurut saya, akan lebih baik minimal asisten apoteker yang bertanggung jawab di ruang farmasi kak karena pastinya lebih kompeten
6	D	Administrasi	Sudah

Dari hasil wawancara didapati bahwa SDM Klinik Pratama Dani sudah sesuai standar dan profesional karena sudah memiliki STR dan SIP, namun untuk jumlah tenaga kerja masih kurang, khususnya tenaga keperawatan. Dan untuk pekerja di ruang farmasi sebaiknya yang berkompeten di bidangnya, minimal asisten apoteker.

Apakah Ada Dilakukan Pelatihan Guna Peningkatan Kompetensi SDM Klinik Pratama Dani Tigapanah?

Tabel 8. Hasil Wawancara Informan Tentang Pelatihan SDM di Klinik Pratama Dani Tigapanah

No	Informan	Jabatan	Jawaban
1	Dr D	Pemilik	Jika memang dibutuhkan akan kita adakan
2	dr F	Kepala Klinik	Kalau pelatihan dan seminar dari BPJS ya kita rutin mengikutinya, juga seminar online yang sekiranya bermanfaat bagi menambah ilmu. Kalau bisa ya diadakanlah pelatihan USG, pelatihan kegawatdaruratan medis dan tentunya dibiayai oleh Klinik
3	dr A	Dokter Fungsional	Selama saya bekerja di sini sih tidak ada ya tapi untuk seminar online maupun BPJS memang ada dan kita ikuti. Maunya sih diadakan pelatihan seperti pelatihan sunat, kegawat daruratan medis, pelatihan untuk baby spa ya. Itu kan berguna banget dan pasti ke depannya akan menguntungkan klinik
4	Bidan D	Penjab Pelayanan	Hanya yang dirasa di butuhkan dan diwajibkan. Sebagai bidan, saya inginnya sih pelatihan baby spa dan senam ibu hamil ya. Bisa menjadi ajang promosi Klinik juga
5	Bidan A	Penjab Obat	Hanya seminar dari BPJS
6	D	Administrasi	Seminar dari BPJS

Dari hasil wawancara didapati bahwa pengadaan khusus untuk pelatihan SDM tidak pernah dilakukan kecuali seminar dan pertemuan wajib dari BPJS. Dan alangkah lebih baiknya jika Klinik mengadakan pelatihan, seperti pelatihan USG, kegawat daruratan, baby spa dan senam ibu hamil.

Bagaimana dengan Tarif Klinik Pratama Dani? Apakah Sesuai dengan Daya Beli Masyarakat?

Tabel 9. Hasil Wawancara Informan Tentang Tarif di Klinik Pratama Dani

No	Informan	Jabatan	Jawaban
1	Dr D	Pemilik	Sesuai
2	dr F	Kepala Klinik	Menurut saya sesuai ya, tapi sering kali kita dapati masyarakat yang mampu tapi masih protes akan tarif. Tarif berobat kita termasuk murah loh, berkisar Rp.45.000-Rp.100.000. Kalau untuk pasien umum yang tidak mampu, seringnya kita kasih diskon.
3	dr A	Dokter Fungsional	Kalau tarif umum masih bisa di sesuaikan ya, kita juga masih ada hati, jika ada pasien yang benar-benar membutuhkan dan tidak sanggup membayar akan kita kurangi harganya bahkan bisa saja kita gratiskan. Kalau untuk tarif BPJS, itu kan udah yang atur pemerintah. Pasien yang datang ke sini kebanyakan temperamental dan susah di edukasi kak. Apalagi seringnya datang ke Klinik setelah berobat dari dukun dan mengkonsumsi herbal
4	Bidan D	Penjab Pelayanan	Sudah sesuai malah cenderung murah ya, karena kan harga obat naik terus. Sedangkan kita tetap berusaha memberikan yang terbaik kepada pasien, seringnya rugi Klinik sih kak

5	Bidan A	Penjab Obat	Sesuai dan termasuk cukup murah
6	D	Administrasi	Sudah sesuai

Dari hasil wawancara didapati bahwa tarif yang dimiliki Klinik Dani Tigapanah sudah sesuai dengan daya beli masyarakat dan Klinik juga sering memberikan diskon harga bahkan menggratiskannya untuk pasien umum yang kurang mampu.

Apa Saja yang Sudah Dilakukan Dalam Mempromosikan Klinik Pratama Dani Tigapanah?

Tabel 10. Hasil Wawancara Informan Tentang Promosi Klinik Pratama Dani Tigapanah

No	Informan	Jabatan	Jawaban
1	Dr D	Pemilik	Promosi biasanya kita lakukan bakti sosial ke desa-desa dan juga media sosial
2	dr F	Kepala Klinik	Cukup banyak ya, dari media sosial, bakti sosial, penyuluhan ke desa-desa tapi hasilnya belum memuaskan, kemungkinan karena belum ada jadwal yang terprogram
3	dr A	Dokter Fungsional	Pengobatan gratis, penyuluhan, pemberian diskon dan akun media social
4	Bidan D	Penjab Pelayanan	Media sosial dan bakti sosial. Di jaman sekarang ini promosi paling terbaik ya dari media sosial, jadi ada baiknya dipekerjakan 1 orang yang khusus menangani akun Klinik
5	Bidan A	Penjab Obat	Media sosial, penyuluhan dan bakti sosial, tapi belum begitu berefek, mungkin karena tidak di jadwalkan dengan teratur
6	D	Administrasi	Ada melalui media sosial tapi kurang aktif dan juga bakti sosial serta penyuluhan.

Dari hasil wawancara didapati hasil bahwa kegiatan promosi sudah dilakukan, baik melalui media sosial (akun Instagram dan Facebook), penyuluhan, bakti sosial maupun pengobatan gratis. Tetapi hasilnya tidak memuaskan karena untuk akun media sosial kurang aktif dan untuk kegiatan lainnya belum dijadwalkan secara teratur.

Bagaimana Pandangan Masyarakat Sekitar Tentang Klinik Pratama Dani Tigapanah?

Tabel 11. Hasil Wawancara Informan Tentang Pandangan Masyarakat Kepada Klinik Dani Tigapanah

No	Informan	Jabatan	Jawaban
1	Dr D	Pemilik	Sangat baik. Klinik ini dikenal tidak hanya di desa Tigapanah tetapi Kecamatan Tigapanah. Klinik juga tidak pernah berurusan dengan hukum, semoga ke depannya juga tidak.
2	dr F	Kepala Klinik	Baik . Masyarakat di sekitar sini kenal baik dengan pemilik dan alm pendiri Klinik. Sejak meninggal pendiri dan menantu pendiri Klinik, di situ mulai berkurang pasien. Saya rasa ada hubungannya dengan usfa dokter di Klinik yang masih muda, jadi terkesan kurang berpengalaman
3	dr A	Dokter Fungsional	Menurut saya cukup baik ya. Orang tua saya pernah bilang, dari bayi saya selalu di bawa ke sini untuk berobat.
4	Bidan D	Penjab Pelayanan	Baik, hanya saja masih ada rasa kurang percaya di masyarakat karena tenaga medis Klinik cukup muda usianya. Mindset masyarakat di sini muda itu

			kurang berpengalaman kak.
5	Bidan A	Penjab Obat	Baik , malah banyak pasien akan selalu datang kembali karena hanya bisa sembuh di klinik ini saja
6	D	Administrasi	Baik

Dari hasil wawancara didapati bahwa reputasi Klinik Pratama Dani cukup baik di mata masyarakat, akan tetapi kemungkinan besar faktor menurunnya pasien adalah karena tenaga medis dari sisi usia masih terbilang muda.

Apakah yang Membedakan Klinik Pratama Dani dengan Fasilitas Kesehatan Lainnya?

Tabel 12. Hasil Wawancara Informan Tentang Perbedaan Klinik Pratama Dani dengan Fasilitas Kesehatan Lainnya

No	Informan	Jabatan	Jawaban
1	Dr D	Pemilik	Untuk pembedanya sepertinya di jaman yang serba BPJS ini standarnya sama semua ya. Tapi saya bisa menjamin pelayanan kami lebih memuaskan apalagi kami sudah melayani sejak tahun 1961. Klinik juga buka 12 jam sehari dan dokter selalu stanby di klinik selama 12 jam. Belum lagi rumah saya selalu terbuka 24 jam jika ada masyarakat yang memerlukan bantuan medis
2	dr F	Kepala Klinik	Menurut saya dari segi pelayanan ya. Contohnya jika ada yang melahirkan, bayinya akan kita mandikan/bersihkan terlebih dahulu sebelum kita berikan kepada ibu dan keluarga dan dari segi antrian, kita termasuk yang tidak begitu antri untuk antrian BPJS dan kita selalu mengadakan diskon untuk pasien umum yang tidak mampu.
3	dr A	Dokter Fungsional	Yang membedakannya pelayanan kita dari hati dan kita mengedepankan empati dan simpati kepada pasien saat melayaninya
4	Bidan D	Penjab Pelayanan	Menurut saya dari segi pelayanan ya, bisa dibilang kita lebih baik daripada pesaing. Kita juga melakukan pelayanan home care dan home visite. Dan beberapa kali juga kita datang ke rumah bahkan ladang untuk membantu persalinan dan itu tidak kenal waktu loh. Yang terakhir kali itu saat membantu persalinan di ladang dan kita gratiskan karena memang tidak mampu membayar
5	Bidan A	Penjab Obat	Pelayanan kita termasuk yang baik, hal ini terbukti dari banyaknya pasien langganan Klinik yang sejak kecil sampai tua masih berobat di sini.
6	D	Administrasi	Menurut saya pelayanan ya. Menerapkan senyum, sapa dan salam.

Dari hasil wawancara, maka didapati yang membedakan Klinik Pratama Dani dengan pesaingnya adalah pelayanan yang profesional. Pelayanan yang memakai hati dan mengedepankan empati serta simpati kepada pasien dan jam operasional klinik 12 jam sehari serta dokter jaga juga stanby selama 12 jam di Klinik. Klinik juga mengadakan home care dan home visit serta sering memberikan bantuan diskon tarif bahkan gratis untuk mereka yang tidak mampu.

Bagaimana Kondisi Pendapatan dan Pengeluaran di Klinik Pratama Dani Tigapanah?**Tabel 13. Hasil Wawancara Informan Tentang Kondisi Ekonomi Klinik Pratama Dani Tigapanah**

No	Informan	Jabatan	Jawaban
1	Dr D	Pemilik	Masih belum memenuhi kebutuhan ya, khususnya biaya operasional pasien BPJS. Harga obat dari distributor semakin hari semakin tinggi, tapi kita tidak mungkin membebankan pasien dengan tarif yang ikut tinggi. Tarif minimal di Klinik hanya Rp.45.000 dan itu sudah berlaku sejak 2010 loh.
2	dr F	Kepala Klinik	Masih belum seimbang. Bisa dibilang cukup-cukup makan lah. Pemilik masih mengedepankan sisi sosial dari pada sisi keuntungan, jadi ya begini adanya.
3	dr A	Dokter Fungsional	Saya kurang tahu ya, tapi dari sisi pembayaran gaji dan THR tidak pernah bermasalah
4	Bidan D	Penjab Pelayanan	Tidak tahu
5	Bidan A	Penjab Obat	Tidak tahu
6	D	Administrasi	Tidak tahu

Dari hasil wawancara maka didapati bahwa kondisi ekonomi Klinik tidak begitu baik, hanya cukup untuk membiayai operasional Klinik tanpa memberikan keuntungan karena pemilik masih mengedepankan sisi sosial.

Bagaimana Cara Untuk Meningkatkan Pendapatan Klinik Pratama Dani?**Tabel 14. Hasil Wawancara Informan Tentang Cara Untuk Meningkatkan Pendapatan Klinik Pratama Dani**

No	Informan	Jabatan	Jawaban
1	Dr D	Pemilik	Karena ini era BPJS ya, maka saya rasa dengan meningkatkan kuota kepesertaan BPJS Klinik
2	dr F	Kepala Klinik	Menambah kapitasi BPJS. Menjaring pasien baru dengan promosi, mungkin promosi ke radio-radio yang ada di tanah karo
3	dr A	Dokter Fungsional	Menambah kuota peserta BPJS dan meningkatkan promosi, mungkin bisa membuat diskon 30%-50% saat tanggal berdirinya klinik
4	Bidan D	Penjab Pelayanan	Promosi dan meningkatkan peserta BPJS
5	Bidan A	Penjab Obat	Meningkatkan peserta BPJS
6	D	Administrasi	Meningkatkan peserta BPJS dan promosi

Dari hasil wawancara, maka didapati bahwa para informan percaya dengan melakukan promosi dapat meningkatkan pasien umum dan meningkatkan kuota peserta BPJS sehingga dapat menambah pendapatan Klinik.

Bagaimana Cara Memanfaatkan Peluang yang Dimiliki Klinik Pratama Dani?**Tabel 15. Hasil Wawancara Informan Tentang Memanfaatkan Peluang yang Dimiliki Klinik Pratama Dani**

No	Informan	Jabatan	Jawaban
1	Dr D	Pemilik	Berjuang untuk meningkatkan jumlah kapitasi peserta BPJS. Merubah klinik menjadi klinik rawat inap dan melakukan peremajaan bangunan Klinik
2	dr F	Kepala Klinik	Meningkatkan kualitas pelayanan, melakukan

			kerjasama dengan jejaring bidan dan perawat mandiri BPJS. Mengubah tampilan Klinik dan membuat lahan parkir yang lebih luas
3	dr A	Dokter Fungsional	Menambah marketing dan promosi ya sehingga bisa menjangkau masyarakat untuk menjadi peserta BPJS di klinik
4	Bidan D	Penjab Pelayanan	Meningkatkan promosi dan penyuluhan dan pengobatan gratis yang telah di jadwalkan setiap tahunnya di tanggal dan bulan yang sama. Perekrutan tenaga keperawatan,.
5	Bidan A	Penjab Obat	Promosi dan penyuluhan , merekrut minimal asisten apoteker untuk bekerja di ruang farmasi. Memodern-kan peralatan untuk menggiling obat dan tempat obat racik
6	D	Administrasi	Promosi ditingkatkan lagi, mengadakan aplikasi program arsip pasien secara online

Dari hasil wawancara didapatkan bahwa para informan yakin untuk melakukan peremajaan tampilan klinik, pembuatan lahan parkir, peningkatan pelayanan, promosi, marketing, penyuluhan, perekrutan perawat dan asisten apoteker serta pengadaan aplikasi arsip pasien secara online adalah cara terbaik untuk memanfaatkan peluang yang dimiliki oleh Klinik Pratama Dani Tigapanah

Bagaimana Cara Mengatasi Hambatan Atau Ancaman pada Klinik Pratama Dani Tigapanah?

Tabel 16. Hasil Wawancara Informan Tentang Cara Mengatasi Hambatan Atau Ancaman di Klinik Pratama Dani Tigapanah

No	Informan	Jabatan	Jawaban
1	Dr D	Pemilik	Selalu mempelajari tentang semua kebijakan pemerintah tentang pelayanan dasar dan juga selalu mencari kesempatan untuk dapat meningkatkan kepesertaan BPJS di klinik
2	dr F	Kepala Klinik	Mengikuti peraturan pemerintah yang berlaku
3	dr A	Dokter Fungsional	Mengikuti peraturan pemerintah dan menjalin kerjasama yang baik dengan tokoh masyarakat setempat
4	Bidan D	Penjab Pelayanan	Menjalin hubungan baik dengan masyarakat sekitar dan mengikuti peraturan pemerintah yang berlaku
5	Bidan A	Penjab Obat	Mengikuti peraturan pemerintah
6	D	Administrasi	Mengikuti peraturan pemerintah

Dari hasil wawancara, maka untuk mengatasi hambatan dan ancaman di Klinik Pratama Dani adalah dengan senantiasa mempelajari dan mengikuti aturan pemerintah yang berlaku dan juga menjalin kerja sama yang baik dengan tokoh masyarakat dan masyarakat di sekitar Klinik.

Analisis Data Kuantitatif Hasil Survey Bagi Tenaga Medis dan Karyawan

Tabel 17. Hasil Kekuatan Internal (Pertanyaan Bagi Tenaga Medis dan Karyawan)

No	Indikator Kekuatan Internal	Kondisi saat ini	Urgensi	Rata Rata Rating	Total Rating
Pelayanan Klinik					

1	Jenis pelayanan klinik sesuai standar dan lengkap (melayani pasien BPJS dan Umum, cek lab sederhana, KB, imunisasi dasar, tensi dan home care).	3	4	3,5	3,4
2	Pelayanan dokter umum profesional, baik dan ramah	3,4	3,4	3,4	
3	Pelayanan bidan profesional, baik dan ramah	3,8	3,6	3,7	
4	Pelayanan petugas pengambilan obat profesional, baik dan ramah	3,2	3,4	3,3	
5	Pelayanan pegawai administrasi profesional, baik dan ramah	3,2	3	3,1	
Aspek Fasilitas					
1	Fasilitas bangunan nyaman lengkap dan tersedia tempat parkir	2,8	3,6	3,2	3,1
2	Ruangan klinik bersih dan rapi	3	3,4	3,2	
3	Alat kesehatan yang tersedia memadai, dalam keadaan baik dan lengkap	2,8	3,4	3,1	
4	Lokasi klinik nyaman dan udara sejuk	3	3,4	3,2	
5	Lokasi klinik mudah dicapai dengan alat transportasi	2,6	3	2,8	
Aspek Biaya Tarif					
1	Menerima peserta BPJS	3,6	3,6	3,6	3,4
2	Tarif pasien umum tidak memberatkan masyarakat	3,4	3,6	3,5	
3	Harga obat sesuai standar dan daya beli masyarakat	3,4	3,6	3,5	
4	Ada diskon untuk pasien tidak mampu (Pasien non BPJS)	3,2	3,4	3,3	
Aspek Pelayanan pada Masyarakat					
1	Mengadakan bakti sosial dan pengobatan gratis 3x dalam 1 tahun	2,6	3	2,8	2,9
2	Bekerjasama dengan PMI Tanah Karo	2,8	3	2,9	
3	Penyuluhan kesehatan secara berkala	3,2	3,2	3,2	
Aspek Organisasi					
1	Pemimpin klinik adalah mantan direktur RS berpengalaman dan pemilik CV Dian Prakarsa Kesehatan	3,6	3,6	3,6	3,4
2	Karyawan adalah keluarga besar Klinik	3,4	2,8	3,1	
3	Memiliki tata tertib pekerjaan standar profesional	3,4	3,6	3,5	
4	Manajemen sistem kontrol efektif dan efisien	3,4	3,4	3,4	
Aspek Kesejahteraan dan Kinerja SDM					
1	Ada sistem cuti, ijin dan libur sesuai peraturan yang berlaku	3,2	3,2	3,2	3,3
2	Gaji dan THR diberikan secara tepat waktu	3,4	3,4	3,4	
3	Fasilitas kerja (ATK, komputer, internet, dll) lengkap	3,4	3,6	3,5	
4	Pengembangan karyawan melalui seminar dan training serta rapat BPJS	3,4	3,4	3,4	

Tabel 18. Indikator Kelemahan Internal (Pertanyaan Bagi Tenaga Medis dan Karyawan)

No	Indikator Kekuatan Internal	Kondisi saat ini	Urgensi	Rata Rata Rating	Total Rating
Lokasi Dan Pencapaian					
1	Tidak terlihatnya Palang Klinik	2,8	3,2	3	3

Promosi					
1	Promosi belum dilakukan secara maksimal	2,8	3	2,9	2,9
SDM					
1	Pegawai baru lebih banyak yang baru tamat sehingga perlu lebih banyak belajar	3,8	2,8	3,3	3,1
2	Keluar masuk karyawan cukup tinggi	2,8	3	2,9	
Keuangan					
1	Kapitasi peserta BPJS masih rendah	3	3,4	3,2	3,7
2	Pasien BPJS yang datang (gratis) lebih banyak dari pada pemasukan yang di dapat Klinik dari BPJS	3	3,2	3,1	
3	Gaji karyawan masih standart minimal UMR	2,2	3,4	2,8	
4	Pemasukan belum cukup menutupi pengeluaran	2,4	3,6	3	

Tabel 19. Indikator Peluang Eksternal (Pertanyaan Bagi Tenaga Medis dan Karyawan)

No	Indikator Peluang Eksternal	Kondisi saat ini	Urgensi	Rata Rata Rating	Total Rating
Fasilitas					
1	Jam pelayanan buka dari pagi sampai malam serta libur hanya pada saat tanggal merah	2,6	3,2	2,9	3
2	Memiliki kerjasama dengan jejaring bidan BPJS	3	3,2	3,1	
3	Keberadaan klinik masih sangat dibutuhkan warga	3	3,4	3,2	
4	Belum adanya klinik pratama di sekitar	2,6	3	2,8	
Biaya/Keuangan					
1	Bekerjasama dengan BPJS	3,4	3,4	3,4	3,2
2	Jumlah penduduk di kecamatan tiga panah semakin banyak sehingga pasar potensial akan semakin besar	3,2	3,2	3,2	
3	Sistem kapitasi BPJS memberi peluang penambahan pemasukan bila semakin banyak peserta BPJS	3,2	3,2	3,2	

Tabel 20. Indikator Ancaman Eksternal (Pertanyaan Bagi Tenaga Medis dan Karyawan)

No	Indikator Kelemahan Internal	Kondisi saat ini	Urgensi	Rata Rata Rating	Total Rating
Fasilitas Umum					
1	Kurang luasnya parkir dan plank Klinik yang kurang terlihat	3	3	3	3
Biaya/Keuangan					
2	Jumlah peserta BPJS yang terdaftar masih kurang	2,4	3	2,7	2,7
Pesaing					
3	Adanya pesaing seperti puskesmas, praktek mandiri bidan dan perawat.	2,6	3	2,8	2,8

Hasil Survey Bagi Customer

Hasil Survey bagi *customer* seperti ditunjukkan dalam tabel 21.

Tabel 21. Indikator Kekuatan Internal (Pertanyaan Bagi Customer)

No	Indikator Kekuatan Internal	Kondisi saat ini	Urgensi	Rata Rata Rating	Total Rating
Aspek Pelayanan Klinik					
1	Jenis pelayanan klinik sesuai standar dan lengkap (melayani pasien BPJS dan Umum, cek lab sederhana, KB, imunisasi dasar, tensi dan home care)	3,6	4	3,8	3,3
2	Pelayanan dokter umum profesional, baik dan ramah	3	3,6	3,3	
3	Pelayanan bidan profesional, baik dan ramah	3,3	3,6	3,4	
4	Pelayanan petugas pengambilan obat profesional, baik dan ramah	3	3	3	
5	Pelayanan pegawai administrasi profesional, baik dan ramah	3,13	3	3,1	
Aspek Fasilitas					
1	Fasilitas bangunan nyaman lengkap dan tersedia tempat parkir	2,83	3	2,9	3,3
2	Ruangan klinik bersih dan rapi	3,6	3,3	3,4	
3	Alat kesehatan yang tersedia memadai, dalam keadaan baik dan lengkap	3,6	3,3	3,4	
4	Lokasi klinik nyaman dan udara sejuk	3	3	3	
5	Lokasi klinik mudah dicapai dengan alat transportasi	4	4	4	
Aspek Biaya Tarif					
1	Menerima peserta BPJS serta tidak membedakan pelayanan baik BPJS maupun Umum	3,6	3,3	3,4	3,1
2	Tarif pasien umum tidak memberatkan masyarakat	3	3	3	
3	Harga obat sesuai standar dan daya beli masyarakat	3	3	3	
4	Ada diskon untuk pasien tidak mampu (Pasien non BPJS)	2,6	3,6	3,1	

Tabel 22. Indikator Kelemahan Internal (Pertanyaan Bagi Customer)

No	Indikator Kelemahan Internal	Kondisi saat ini	Urgensi	Rata Rata Rating	Total Rating
Lokasi Dan Pencapaian					
1	Tidak terlihatnya Palang Klinik	3	3	3	3
Promosi					
2	Promosi belum dilakukan secara maksimal	1,96	3	2,48	2,48

Tabel 23. Indikator Peluang Eksternal (Pertanyaan Bagi Customer)

No	Indikator Kelemahan Internal	Kondisi saat ini	Urgensi	Rata Rata Rating	Total Rating
Fasilitas					
1	Penduduk kecamatan Tiga Panah semakin bertambah sehingga semakin memerlukan fasilitas kesehatan	3,3	3	3,1	3,2
2	Memiliki kerjasama dengan BPJS	3,3	3	3,1	

3	Keberadaan klinik masih sangat dibutuhkan warga	3,6	3,6	3,6
---	---	-----	-----	-----

Tabel 24. Indikator Ancaman Eksternal (Pertanyaan Bagi Customer)

No	Indikator Ancaman Eksternal	Kondisi saat ini	Urgensi	Rata Rata Rating	Total Rating
Fasilitas Umum					
1	Kurang luasnya parkir dan plank Klinik yang kurang terlihat	3,36	4	3,68	3,68
Biaya/Keuangan					
1	Jumlah peserta BPJS yang terdaftar masih kurang	1,8	3	2,4	2,4
Pesaing					
1	Adanya pesaing seperti puskesmas, praktek mandiri bidan dan perawat.	3	3	3	3

Tabel 25. Rata-rata rating Kuesioner Karyawan dan Kuesioner Customer

No	Faktor strategi Internal	Kuesioner Tenaga Medis dan karyawan	Kuesioner Customer	Rata ² Rating kuesioner
Kekuatan				
1	Aspek Pelayanan Klinik	3,4	3,3	3,35
2	Aspek Fasilitas	3,1	3,3	3,2
3	Aspek Biaya Tarif	3,4	3,1	3,25
4	Aspek Pelayanan pada Masyarakat	2,9	-	2,9
5	Aspek Organisasi	3,4	-	3,4
6	Aspek Kesejahteraan dan Kinerja SDM	3,3	-	3,3
Kelemahan				
1	Lokasi Dan Pencapaian	3	3	3
2	Promosi	2,9	2,48	2,69
3	SDM	3,1	-	3,1
4	Keuangan	3,05	-	3,05
Peluang				
1	Fasilitas	3	3,2	3,1
2	Biaya/Keuangan	3,2	-	3,2
ANCAMAN				
1	Fasilitas Umum	3	3,68	3,34
2	Biaya/Keuangan	2,7	2,4	2,55
3	Pesaing	2,8	3	2,9

Matriks IFAS dan Matriks EFAS

Internal Strategic Factors Analysis Summary (Analisis Faktor Strategi Internal), yaitu faktor dari kekuatan dan kelemahan Klinik Pratama Dani dan EFAS = *External Strategic Factors Analysis Summary* (Analisis Faktor Strategi Eksternal), yaitu faktor peluang dan ancaman Klinik Pratama Dani.

Tabel 26. Matriks IFAS (Faktor Strategi Internal)

No	Faktor strategi Internal	Bobot	Rata ² Rating kuesioner	Bobot x Rata rata Rating
Kekuatan				
1	Aspek Pelayanan Klinik	0,2	3,35	0,67
	Pelayanan klinik sesuai standar dan lengkap			
	Pelayanan dokter umum profesional, baik dan ramah			

	Pelayanan bidan profesional, baik dan ramah			
	Pelayanan petugas pengambilan obat profesional, baik dan ramah			
	Pelayanan pegawai administrasi profesional, baik dan ramah			
2	Aspek Fasilitas	0,2	3,2	0,64
	Pelayanan dokter umum profesional, baik dan ramah			
	Ruangan klinik bersih dan rapi			
	Alat kesehatan yang tersedia memadai, dalam keadaan baik dan lengkap			
	Lokasi klinik nyaman dan udara sejuk			
	Lokasi klinik mudah dicapai dengan alat transportasi			
3	Aspek Biaya Tarif	0,1	3,25	0,325
	Menerima peserta BPJS , maupun Umum			
	Tarif pasien umum tidak memberatkan masyarakat			
	Harga obat sesuai standar dan daya beli masyarakat			
	Ada diskon untuk pasien tidak mampu (Pasien non BPJS)			
4	Aspek Pelayanan pada Masyarakat	0,1	2,9	0,29
	Mengadakan bakti sosial dan pengobatan gratis 3x dalam 1 tahun			
	Bekerjasama dengan PMI Tanah Karo			
	Penyuluhan kesehatan secara berkala			
5	Aspek Organisasi	0,2	3,4	0,68
	Pemimpin klinik adalah mantan direktur RS berpengalaman dan pemilik CV Dian Prakarsa Kesehatan			
	Karyawan adalah keluarga besar Klinik			
	Memiliki tata tertib pekerjaan standar profesional			
	Manajemen sistem kontrol efektif dan efisien			
6	Aspek Kesejahteraan dan Kinerja SDM	0,2	3,3	0,66
	Ada sistem cuti, ijin dan libur sesuai peraturan yang berlaku			
	Gaji dan THR diberikan secara tepat waktu			
	Fasilitas kerja (ATK, komputer, internet, dll) lengkap			
	Pengembangan karyawan melalui seminar dan training serta rapat BPJS			
	Total	1		3,265
	Kelemahan			
1	Lokasi Dan Pencapaian	0,3	3	0,9
	Tidak terlihatnya Palang Klinik			
2	Promosi	0,3	2,69	0,807
	Promosi belum dilakukan secara maksimal			
3	SDM	0,2	3,1	0,62
	Pegawai baru lebih banyak yang baru tamat sehingga perlu lebih banyak belajar			
	Keluar masuk karyawan cukup tinggi			
4	Keuangan	02	3,05	0,61
	Kapitasi peserta BPJS masih rendah			
	Pasien BPJS yang datang (gratis) lebih banyak dari pada pemasukan yang di dapat Klinik dari BPJS			
	Gaji karyawan masih standart minimal UMR			
	Pemasukan belum cukup menutupi pengeluaran			
	Total	1		2,937

Tabel 27. Matriks EFAS (Faktor Strategi Eksternal)

Faktor strategi Eksternal				
Peluang				
1	Fasilitas	0,4	3,1	1,24
	Jam pelayanan buka dari pagi sampai malam serta libur hanya pada saat tanggal merah			
	Memiliki kerjasama dengan jejaring bidan BPJS			
	Keberadaan klinik masih sangat dibutuhkan warga			
	Belum adanya klinik pratama di sekitar			
2	Biaya/Keuangan	0,6	3,2	1,92
	Bekerjasama dengan BPJS			
	Jumlah penduduk di kecamatan tiga panah semakin banyak sehingga pasar potensial akan semakin besar			
	Sistem kapitasi BPJS memberi peluang penambahan pemasukan bila semakin banyak peserta BPJS			
Total		1		3,16
Ancaman				
1	Fasilitas Umum	0,3	3,34	1,002
	Kurang luasnya parkir dan plank Klinik yang kurang terlihat			
2	Biaya/Keuangan	0,4	2,55	1,02
	Jumlah peserta BPJS yang terdaftar masih kurang			
3	Pesaing	0,3	2,9	0,87
	Adanya pesaing seperti puskesmas, praktek mandiri bidan dan perawat.			
Total		1		2,892

Dari Matriks Ifas dan Efas didapatlah Matriks SWOT sebagai berikut:

Tabel 28. Matriks SWOT

		IFE	
		S	W
		3,265	2,937
EFE	O	Kuadran I	Kuadran II
	3,16	10,3174	9,28092
	T	Kuadran III	Kuadran IV
	2,892	9,44238	8,4938

Pengertian kuadran sebagai berikut: Kuadran I. Dalam kuadran ini Klinik Pratama Dani mempunyai faktor kekuatan dan peluang. Kuadran II. Dalam kuadran ini Klinik Pratama Dani mempunyai kelemahan dan peluangnya. Kuadran III. Dalam kuadran ini Klinik Pratama Dani memiliki kekuatan dan ancamannya. Kuadran IV. Dalam kuadran ini Klinik Pratama Dani layak dipertimbangkan karena timbulnya kelemahan dan ancaman. Sesuai dengan Matriks SWOT diatas Strategi yang dijalankan oleh Klinik Pratama Dani adalah memperkuat Kekuatan dan mengurangi kelemahan.

Tabel 29. Strategi pada Matriks SWOT

Memperkuat Kekuatan	
1	Aspek Pelayanan Klinik
	Meningkatkan kualitas pelayanan klinik
	Meningkatkan kualitas pelayanan dokter umum
	Meningkatkan kualitas pelayanan bidan
	Meningkatkan kualitas pelayanan petugas pengambilan obat
	Meningkatkan kualitas pelayanan pegawai administrasi
2	Aspek Fasilitas
	Melengkapi peralatan kerja dokter umum
	Meningkatkan kebersihan klinik
	Merawat alat kesehatan yang tersedia
	Mempercantik lokasi halaman klinik
	Membuat lapangan parkir
3	Aspek Biaya Tarif
	Meningkatkan peserta BPJS, maupun Umum
	Menyesuaikan tarif agar tidak memberatkan masyarakat
	Menyesuaikan harga obat sesuai daya beli masyarakat
	Memberikan diskon untuk pasien tidak mampu (Pasien non BPJS)
4	Aspek Pelayanan pada Masyarakat
	Meningkatkan bakti sosial dan pengobatan gratis 3x dalam 1 tahun
	Meningkatkan kerjasama dengan PMI Tanah Karo
	Meningkatkan penyuluhan kesehatan
5	Aspek Organisasi
	Memanfaatkan pengalaman pemilik Klinik
	Meningkatkan solidaritas karyawan
	Mensosialisasikan tata tertib pekerjaan standar profesional
	Meningkatkan sistem kontrol manajemen
6	Aspek Kesejahteraan dan Kinerja SDM
	Mengatur sistem cuti, ijin dan libur sesuai peraturan yang berlaku
	Mengatur gaji dan THR diberikan secara tepat waktu
	Meningkatkan fasilitas kerja
	Mengikutsertakan karyawan dalam seminar dan training serta rapat BPJS
Mendapatkan Peluang	
1	Fasilitas
	Meningkatkan jam buka pelayanan
	Meningkatkan kerjasama dengan jejaring bidan BPJS
	Memanfaatkan keberadaan klinik yang sangat dibutuhkan warga
	Meningkatkan tampilan klinik
2	Biaya/Keuangan
	Bekerjasama dengan BPJS
	Jumlah penduduk di kecamatan tiga panah semakin banyak sehingga pasar potensial akan semakin besar
	Sistem kapitasi BPJS memberi peluang penambahan pemasukan bila semakin banyak peserta BPJS

FGD Strategi Pengembangan Klinik Dani Identitas Informan

Tabel 30. Identitas Informan

Informan	; Keterangan
Peneliti	; Moderator
Kepala Klinik	; Co- Moderator
	; Notulen
Dokter Fungsional	
Pemilik Klinik	; Anggota
Bidan S1	; Anggota
Bidan D3	; Anggota
Administrasi	; Anggota

Topik FGD

Strategi Pengembangan Klinik Pratama Dani.

Tujuan FGD

Menyatukan persepsi tentang strategi pengembangan Klinik Pratama Dani

Metode Pertemuan

Zoom

Waktu

April 2024, 08 April 2024

Materi

Strategi Internal dari Aspek: Aspek Pelayanan Klinik. Aspek Fasilitas. Aspek Biaya Tarif. Aspek Pelayanan pada Masyarakat. Aspek Organisasi/SDM. Aspek Kesejahteraan dan Kinerja SDM. Lokasi Dan Pencapaian. Tidak terlihatnya Palang Klinik. Promosi. Keuangan.

Strategi Eksternal dari Aspek: Fasilitas. Fasilitas Umum. Pesaing.

Hasil Laporan FGD**Upaya Strategi Internal****Pertanyaan dan Jawaban Aspek Internal Klinik****Tabel 31. Pertanyaan dan Jawaban Aspek Internal Klinik**

	Pertanyaan Aspek Pelayanan Klinik	Jawaban
Pemilik	Bagaimana menurut Bapak pelayanan klinik sesuai standar dan lengkap	Upayakan memuaskan pasien , mendengarkan keluhan, lemah lembut Jangan memandangi pasien umum atau BPJS Ramah dan selalu senyum
Kepala Klinik	Bagaimana agar Pelayanan dokter umum lebih profesional, baik dan ramah	Dokter di ikutkan pelatihan tentang pengobatan terbaru, ACTLS Kemampuan dokter perlu diasah terus menerus menyediakan literatur
Dokter Fungsional		Dokter spesialis diundang untuk menularkan ilmunya
Bidan S1	Pelayanan bidan profesional.	Perlu di tingkatkan pengetahuan secara terus menerus
	Pelayanan petugas pengambilan obat profesional, baik dan ramah	Perlu selalu fokus dalam melayani pengambilan obat sehingga selalu tepat, cepat dan teliti dalam pemberian obat berdasarkan data pasien.
Administrasi	Pelayanan pegawai administrasi profesional, baik dan ramah	Kemampuan petugas harus selalu dilatih sehingga selalu tepat dan cepat dalam melakukan tugasnya

Pertanyaan dan Jawaban Aspek Fasilitas**Tabel 32. Pertanyaan dan Jawaban Aspek Fasilitas**

	Pertanyaan Aspek Fasilitas	Jawaban
Pemilik	Bagaimana menurut Bapak tentang fasilitas Klinik? Apakah sudah lengkap dan sesuai standar?	Dari segi bangunan, bangunan klinik cukup kokoh. Klinik juga memiliki ruangan tunggu yang cukup nyaman dan bersih. Selain itu Klinik juga memiliki lahan parkir.

Kepala Klinik	Bagaimana menurut dokter tentang fasilitas yang ada di Klinik?	Dari segi bangunan memang sudah cukup kokoh, akan tetapi akan lebih baik jika ada pembenahan di beberapa bagian klinik seperti membuat halaman parkir yang lebih luas dan nyaman. Untuk alat-alat Kesehatan mungkin bisa lebih di tambahkan lagi dan lebih dijaga lagi kebersihan dan sterilisasinya. Serta dari kebersihan Klinik, saya rasa akan semakin baik jika ditingkatkan.
Dokter Fungsional		Saya rasa lebih diutamakan menambah alat-alat medis yang diperlukan, seperti alat-alat untuk metode rawat luka. Serta bisa sudah di jadwalkan kembali untuk senam prolans. Dan mungkin bisa dipertimbangkan untuk pengadaan USG serta pelatihannya.
Bidan S1	Bagaimana menurut anda tentang fasilitas di Klinik ?	Saya rasa peralatan medis yang mungkin sudah berumur bisa dipertimbangkan untuk di ganti serta kebersihan harus lebih ditingkatkan lagi. Dan saya sangat setuju tentang pengadaan USG di Klinik serta pelatihannya. Akan lebih baik lagi jika Klinik dapat menambahkan pelayanan Baby Spa
	Bagaimana dengan fasilitasi di tempat pengambilan obat di Klinik ?	Dari segi ruangan sudah memadai. Tapi akan lebih baik lagi jika alat menggiling obat tablet dan membungkusnya bisa disesuaikan dengan kemajuan jaman, tidak terlalu manual seperti saat ini.
Administrasi	Bagaimana fasilitas di Klinik yang berhubungan dengan administrasi?	Komputerisasi sudah cukup baik, lokasi data-data pasien secara fisik juga sudah tersusun secara rapi dan sesuai abjad.

Pertanyaan dan Jawaban Aspek Biaya Tarif

Tabel 33. Pertanyaan dan Jawaban Aspek Biaya Tarif

	Pertanyaan Aspek Biaya Tarif	Jawaban
Pemilik	Bagaimana menurut Bapak tentang Tarif yang ada di Klinik?	Jujur saja kami kelabakan dalam masalah tarif ini karena harga obat dari distributor semakin tinggi tetapi daya beli Masyarakat masih cukup rendah. Ditambah lagi pengeluaran untuk pembelian obat BPJS belum mampu menutupi biaya fungsional karena jumlah peserta yang masih sedikit.
Kepala Klinik	Bagaimana menurut dokter tentang tarif berobat yang ada di Klinik?	Menurut saya, tarif masih termasuk murah ya jika dibandingkan dengan klinik lainnya, tapi memang beberapa Masyarakat masih merasa terlalu mahal, padahal range tarif kita berkisar lima puluh rib uke serratus ribu rupiah jika sudah dengan obat suntik. Khusus untuk pasien BPJS, kami harus lebih memangkas budget obat tapi tetap bisa memberikan yang terbaik bagi Masyarakat yang berobat
Dokter fungsional		Saya sependapat dengan Kepala Klinik. Tidak jarang kami selalu memberikan diskon kepada pasien. Saya rasa akan lebih baik lagi jika kita tentukan berapa diskon untuk pasien umum yang benar-benar dirasa tidak mampu.
Bidan S1	Bagaimana menurut anda tentang tarif Klinik ?	Dengan fasilitas yang diberikan di klinik, untuk pasien melahirkan menurut saya tarifnya cukup murah.
Bidan d3		Iya untuk pasien melahirkan, KB, imunisasi dasar saya rasa cukup murah. Apalagi kami selalu

		memberikan diskon untuk pasien melahirkan umum jika dirasa memang tidak mampu
Administrasi	Bagaimana menurut anda tentang tarif Klinik ?	Menurut saya cukup terjangkau ya dengan fasilitas yang disediakan.

Pertanyaan dan Jawaban Aspek Pelayanan Masyarakat

Tabel 34. Pertanyaan dan Jawaban Aspek Pelayanan Masyarakat

	Aspek Pelayanan Masyarakat	Pada Jawaban
Pemilik	Apa saja pelayanan masyarakat yang sudah diadakan oleh Klinik?	Klinik sudah memberikan kontribusi kepada masyarakat, seperti bakti sosial, pengobatan gratis, penyuluhan kesehatan serta kerjasama dengan PMI
Kepala Klinik	Apa saja pelayanan masyarakat yang sudah diadakan oleh Klinik?	Klinik mengadakan bakti sosial dan pengobatan gratis sebanyak 3 kali dalam setahun. Akan tetapi kita belum menetapkan jadwal pasti setiap tahunnya. Dan kita juga sudah bekerjasama dengan PMI. Biasanya kita akan bekerjasama juga dengan tokoh agama, tokoh masyarakat dan tokoh adat setempat.
Dokter Fungsional		Bakti sosial dan pengobatan gratis selalu diadakan 3 kali dalam setahun tapi memang belum terjadwal. Jadi kesannya itu tiba-tiba. Untuk PMI memang resmi kerjasama dengan Klinik tetapi kembali lagi tidak bisa kita sesuaikan karena selalu mendadak
Bidan S1		Sepaham dengan semuanya untuk pelayanan kepada masyarakat saya rasa sudah cukup baik, hanya saja bisa di buat jadwalnya.
Bidan D3		Saya setuju dengan pendapat yang lainnya
Administrasi		Saya juga sependapat

Pertanyaan dan Jawaban Aspek Organisasi

Tabel 35. Pertanyaan dan Jawaban Aspek Organisasi

	Aspek Organisasi	Jawaban
Pemilik	Bagaimana Organisasi/SDM	Aspek SDM yang dimiliki Klinik sudah sesuai standar dan profesional. Setiap dokter dan bidan yang bekerja di sini telah memiliki STR dan SIP serta tergabung dengan Organisasi IDI dan IBI Tanah Karo. Dan perjanjian kerjasama BPJS juga rutin kita perbaharui setiap tahunnya
Kepala Klinik	Bagaimana Organisasi/SDM di Klinik?	Aspek Kita di Klinik ini sudah memiliki STR aktif dan SIP juga. Dan kita juga memiliki jadwal shift yang wajib diikuti dan apabila berhalangan wajib memberitahukannya minimal sehari sebelum jadwalnya masuk. Setiap ada karyawan baru maka diwajibkan mengetahui peraturan dan kewajiban yang ada serta bersedia untuk mematuhi.
Dokter Fungsional		Saya rasa akan lebih baik untuk tiap bulan diadakan pertemuan untuk mensosialisasikan hak dan kewajiban karyawan di Klinik, memberikan penghargaan untuk karyawan yang selalu memenuhi kewajibannya dan mengikuti tata tertib di Klinik
Bidan S1		Saya setuju dengan diadakannya sosialisasi tata tertib di Klinik dan mungkin selain

	penghargaan bisa juga kita atur pertemuan-pertemuan di luar Klinik dalam rangka mempererat rasa persaudaraan di Klinik
Bidan D3	Saya setuju dengan penghargaan dan sosialisasi tata tertib yang berlaku
Administrasi	Saya setuju dengan semuanya.

Pertanyaan dan Jawaban Aspek Kesejahteraan dan Kinerja SDM

Tabel 36. Pertanyaan dan Jawaban Aspek Kesejahteraan dan Kinerja SDM

	Pertanyaan tentang Aspek Kesejahteraan dan Kinerja SDM	Jawaban
Pemilik	Bagaimana menurut bapak tentang kesejahteraan dan kinerja karyawan di Klinik?	Saya mengacu kepada peraturan yang berlaku. Di mana kita sudah memberikan gaji dan THR senantiasa tepat waktu. Dan memberikan sistem libur juga dan berusaha memberikan pelatihan yang dibutuhkan
Kepala Klinik		Untuk gaji dan THR tidak pernah ada masalah karena selalu diberikan tepat waktu. Dan untuk libur juga kita sesuaikan dengan jadwal yang ada ya. Yang perlu ditingkatkan menurut saya adalah pelatihan dan seminar untuk karyawan sesuai bidangnya. Serta meningkatkan fasilitas kesehatan sehingga kita semakin semangat dalam bekerja.
Dokter Fungsional		Untuk gaji dan THR senantiasa tepat waktu dan untuk liburan juga selalu menyesuaikan jadwal. Yang menurut saya paling penting adalah memberikan akses untuk pelatihan, seminar dan training
Bidan S1		Mungkin pelatihan dan pengadaan alat saja yang lebih ditingkatkan lagi. Untuk gaji saya rasa sudah sesuai standar yang berlaku
Bidan D3		Saya lebih condong dengan keinginan untuk lebih diadakannya pelatihan dan pengadaan alat yang diperlukan. Untuk gaji, saya rasa sudah sesuai
Administrasi		Menurut saya semua sudah sesuai ya

Pertanyaan dan Jawaban tentang Lokasi dan Pencapaian (Waktu: 8 April 2024)

Tabel 37. Pertanyaan dan Jawaban Tentang Lokasi dan Pencapaian

	Pertanyaan tentang Lokasi dan Pencapaian	Jawaban
Pemilik	Bagaimana menurut Bapak tentang lokasi Klinik? Apakah strategis?	Menurut saya, letak Klinik ini sangat strategis karena terletak di pinggir jalan lintas serta dekat dengan pasar juga. Dan untuk mencapai Klinik bisa di tempuh dengan angkutan umum juga
Kepala Klinik	Apakah menurut anda lokasi Klinik sudah cukup strategis?	Menurut saya sangat strategis ya karena terletak di pinggir jalan lintas dan juga di dekat pasar tigapanah
Dokter Fungsional		Sangat strategis
Bidan S1		Tentu saja strategis
Bidan D3		Lokasi Klinik terletak di pinggir jalan besar

	dan gampang terlihat juga dan bisa di tempuh dengan angkutan umum
Administrasi	Saya rasa strategis ya.

Pertanyaan dan Jawaban Tentang Plank Klinik

Tabel 38. Pertanyaan dan Jawaban Tentang Plank Klinik

	Pertanyaan tentang Plank Klinik	Jawaban
Pemilik	Bagaimana dengan penanda Klink Pak?	Plank Klinik memang ada, tapi memang saya rasa harus diganti karena sudah cukup tua dan tulisannya juga kurang jelas
Kepala Klinik	Bagaimana dengan Plank Klinik? Apakah sudah cukup puas dengan penanda Klinik?	Wah , saya rasa plank harus segera di ganti ya karena sudah keropos dan tulisannya juga sudah tidak jelas lagi.
Dokter Fungsional		Jelas harus diganti dengan plan yg baru.
Bidan S1		Saya setuju, harus diganti dengan yang baru
Bidan D3		Setuju harus di ganti
Administrasi		Setuju harus di ganti

Pertanyaan dan Jawaban Tentang Promosi

Tabel 39. Pertanyaan dan Jawaban Tentang Promosi

	Pertanyaan tentang Promosi	Jawaban
Pemilik	Bagaimana dengan promosi Klinik Pak?	Sebenarnya promosi sudah dilakukan melalui media sosial dan juga pamflet serta dari mulut ke mulut tapi belum di laksanakan dengan maksimal sehingga hasil dari promosi itu menjadi tidak terlihat.
Kepala Klinik	Bagaimana dengan promosi Klinik?	Sebenarnya sudah dilalukan tapi belum maksimal. Saya berharap promosi bisa semakin digenjut ya, misalkan kita promosi Klinik ke radio, mungkin live streaming tentang edukasi kesehatan di media sosial bisa juga kita lakukan serta bisa mulai kita jadwal penyuluhan-penyuluhan ke gereja/masjid yang ada di sini
Dokter Fungsional		Menurut saya harus lebih lagi untuk promosinya, karena kita perlu mengenalkan ke masyarakat tentang Klinik beserta pelayanan yang dimiliki. Dan tidak cukup hanya dengan bakti sosial , apalagi kegiatan-kegiatan tersebut belum terjadwalkan dengan baik.
Bidan S1		Saya rasa harus ditingkatkan untuk promosi, tidak hanya promosi lewat media sosial ataupun bakti sosial, tapi kita harus turun lapangan ke praktik dokter, bidan serta perawat mandiri.
Bidan D3		Setuju dengan semuanya karena memang untuk bidang promosi kita sangat kurang
Administrasi		Saya rasa harus ada satu orang yg menjadi penanggung jawab bidang promosi ini agar lebih maksimal

Pertanyaan dan Jawaban Tentang Keuangan**Tabel 40. Pertanyaan dan Jawaban Tentang Keuangan**

	Pertanyaan tentang Keuangan	Jawaban
Pemilik	Bagaimana dengan biaya operasional Klinik selama ini Pak? Apakah berjalan dengan cukup baik?	Wah kalau masalah ini cukup miris ya. Karena masih termasuk minus , apalagi sejak Covid-19 dan menjalin kerjasama dengan BPJS. Dimana pasien umum menurun drastis dan untuk jumlah kepesertaan BPJS di Kliniki ini masih sangat rendah. Saya masih sangat bersyukur bahwa Klinik masih mampu membayar gaji karyawan tepat pada waktunya
Kepala Klinik		Kalau untuk biaya operasional ya masih cukup lah, bisa dibilang penghasilan klinik tiap bulannya ya habis di biaya operasi dan sangat jarang ada untungnya
Dokter Fungsional		Saya tidak tau tentang keuangan
Bidan S1		Saya tidak tahu
Bidan D3		Saya tidak tahu
Administrasi		Wah saya tidak tahu menahu tentang keuangan klinik

Upaya Strategi Eksternal**Pertanyaan dan Jawaban Tentang Fasilitas****Tabel 41. Pertanyaan dan Jawaban Tentang Fasilitas**

	Pertanyaan tentang Fasilitas	Jawaban
Pemilik	Apakah cukup puas Pak dengan kondisi fasilitas Klini saat ini?	Kalau di bilang puas tentu tidak ya, karena masih banyak pr untuk fasilitas Klinik. Dari segi bangunan, saya inginnya bisa direnovasi sehingga lebih nyaman lagi dan juga untuk lahan parkir harus di perbaiki
Kepala Klinik	Apakah anda cukup puas dengan fasilitas Klinik?	Saya rasa banyak yang harus dibenahi seperti pengecatan dinding klinik, pembuatan plank dan juga lahan parkir. Dan melengkapi alat-alat kedokteran ya
Dokter Fungsional		Fasilitas klinik banyak harus dibenahi dan untuk kebersihannya harus ditingkatkan karena klinik terletak di pinggir jalan raya jadi banyak debu yang masuk. Klinik juga saya rasa harus di cat ulang dan mungkin bisa di sediakan tanaman-tanaman bunga untuk mempermanis wajah Klinik.
Bidan S1		Cat ulang bisa lebih diutamakan, pembuatan lahan parkir yg lebih nyaman dan pembuatan plank klinik
Bidan D3		Mungkin tidak cukup dengan plank, bagaimana dengan mengecat Atap Klinik dengan kalimat Klinik Dani? Agar dapat dilihat dari segala hal dan juga cat ulang dinding klinik
Administrasi		Cat ulang, penanda klinik , lahan parkir, kebersihan klinik dan alat-alat kedokteran harus lebih ditingkatkan

Pertanyaan dan Jawaban Tentang Fasilitas Umum**Tabel 42. Pertanyaan dan Jawaban Tentang Fasilitas Umum**

	Pertanyaan tentang Fasilitas Umum	Jawaban
Pemilik	Bagaimana Fasilitas Umum di sekitaran Klinik Pak?	Di sini dilalui berbagai jenis angkutan umum yang menuju desa-desa di sekitaran kecamatan tigapanah. Fasilitas umum yang kurang di sini menurut saya got ya, karena kurang lancar alirannya akibat tertutup sampah.
Kepala Klink		Kalau untuk angkutan umum, klinik dilalui oleh berbagai angkutan umum. Kalau untuk got, memang menjadi masalah ya untuk desa tigapanah karena masyarakat di sini kurang menjaga kebersihan lingkungannya dengan baik
Dokter Fungsional		Dengan letak yang strategis, angkutan umum sangat mudah menjangkau daerah klinik tapi kebersihan lingkungan disekitar klinik memang kurang
Bidan S1		Setuju
Bidan D3		Setuju
Administrasi		Setuju

Pertanyaan dan Jawaban Tentang Pesaing**Tabel 2. Pertanyaan dan Jawaban Tentang Pesaing**

	Pertanyaan tentang Pesaing	Jawaban
Pemilik	Bagaimana dengan pesaing Klinik Pratama Dani..?	Pesaing terdekat adalah Puskesmas Tigapanah kita harus berupaya agar pelayanan kita lebih baik
Kepala Klink		Selain pelayanan kita juga harus memulai marketing terutama dengan kelompok BPJS
Dokter Fungsional		Marketing sebaiknya memiliki tenaga SDM yang khusus, karena tenaga kita kurang di klinik kalau harus keluar untuk marketing
Bidan S1		Setuju
Bidan D3		Setuju
Administrasi		Setuju

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat diambil kesimpulan: Pelaksanaan pelayanan di Klinik Pratama Dani Tigapanah. Pelaksanaan pelayanan Kesehatan di Klinik Pratama Dani sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan dalam Permenkes 14 Tahun 2021. Strategi Pengembangan Klinik Pratama Dani Tigapanah. Pengembangan Strategi Internal/Menambah kekuatan. Pengembangan Strategi eksternal/ Mendapatkan peluang. Strategi Internal yaitu memperkuat pelayanan di Klinik Pratama Dani adalah :

Aspek Pelayanan Klinik

Meningkatkan kualitas pelayanan klinik, meningkatkan kualitas pelayanan dokter umum, meningkatkan kualitas pelayanan bidan, meningkatkan kualitas pelayanan petugas pengambilan obat dan meningkatkan kualitas pelayanan pegawai administrasi.

Aspek Fasilitas

Melengkapi peralatan kerja dokter umum, meningkatkan kebersihan klinik, merawat alat kesehatan yang tersedia, mempercantik lokasi halaman klinik dan membuat lapangan parkir.

Aspek Biaya Tarif

Meningkatkan peserta BPJS, maupun Umum, menyesuaikan tariff agar tidak memberatkan masyarakat, menyesuaikan harga obat sesuai daya beli masyarakat serta memberikan diskon untuk pasien tidak mampu (pasien non BPJS)

Aspek Pelayanan pada Masyarakat

Meningkatkan baksti social dan pengobatan gratis 3x dalam 1 tahun, meningkatkan kerjasama dengan PMI Tanah Karo dan meningkatkan penyuluhan kesehatan.

Aspek Organisasi

Memanfaatkan pengalaman pemilik klinik, meningkatkan solidaritas karyawan, mensosialisasikan tata tertib pekerjaan standar professional dan meningkatkan sistem control manajemen.

Aspek Kesejahteraan dan Kinerja SDM

Mengatur sistem cuti, ijin dan libur sesuai peraturan yang berlaku, mengatur gaji dan THR, diberikan secara tepat waktu, meningkatkan fasilitas kerja serta mengikutsertakan karyawan dalam seminar dan training serta rapat BPJS.

Strategi Eksternal yaitu faktor faktor mendapatkan peluang di Klinik Pratama Dani adalah:

Fasilitas

Meningkatkan jam buka pelayanan, meningkatkan kerjasama dengan jejaring bidan BPJS, memanfaatkan keberadaan klinik yang dangat dibutuhkan warga dan meningkatkan tampilan klinik.

Biaya/Keuangan

Bekerjasama dengan BPJS, jumlah penduduk di Kecamatan Tiga Panag semakin banyak sehingga pasar potensial akan menjadi besar dan sistem kapitasi BPJS memberi peluang penambahan pemasukan bila semakin banya peserta BPJS.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti menyampaikan terima kasih atas dukungan, inspirasi dan bantuan kepada semua pihak dalam membantu peneliti menyelesaikan penelitian ini, termasuk pada peserta yang telah bersedia berpartisipasi dalam penelitian hingga selesai.

DAFTAR PUSTAKA

- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika*, 21(1), 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>
- Ginting, D., & Fentiana, N. (2021). Penyusunan dokumen akreditasi klinik : kepemimpinan dan manajemen fasilitas kesehatan (KMFK).
- Indonesia, K. K. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 31 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 889/Menkes/Per/V/2011 Tentang Registrasi, Izin Praktik, Dan Izin Kerja Tenaga Kefarmasian.

- Indonesia, K. K. (2017). Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 28 Tahun 2017 tentang Izin Dan Penyelenggaraan Praktik Bidan.
- Indonesia, K. K. (2021). Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 14 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan.
- Indonesia, K. K. (2022). Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 34 Tahun 2022 tentang Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat, Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi.
- Indonesia, P. P. (2014). Undang-undang (UU) Nomor 38 Tahun 2014 tentang Keperawatan. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38782/uu-no-38-tahun-2014>
- Indonesia, P. P. (2023). Undang-undang (UU) Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.
- Kurniasih, D., Rusfiana, Y., Subagyo, A., & Nuradhawati, R. (2021). Teknik Analisa (CKS). Kurniawan, I. (2021). IFAS-EFAS untuk Strategy Planning. BINUS. <https://sis.binus.ac.id/2021/02/05/ifas-efas-untuk-strategy-planning/>
- Muhammad Rizal Pahleviannur, S. P., & Anita De Grave, SE., M. S. (2022). Metodologi Penelitian Kualitatif.
- NURHAYATI, A. (2023). ANALISIS STRATEGI PEMASARAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN KUNJUNGAN PASIEN (Studi Kasus di Klinik Pratama Sespim Polri Lembang).
- Rangkuti, F. (2015). Analisis Swot.
- Sitanggang, M. L., & Saragi, S. (2023). Rancangan strategi blue ocean dalam peningkatan jumlah peserta BPJS kesehatan pada klinik pratama pt. X di tangerang raya. ... *Nursing Journal of ...*, 3(1), 18–23. <https://ejournal.penerbitjurnal.com/index.php/health/article/view/113>
- Willy Abdillah, Dr., M. S., & Prof. Dr. Jogyanto Hartono, M. (2015). Partial least square (PLS) : alternatif structural equation modeling (SEM) dalam penelitian bisnis.