

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis (UU Kesehatan No. 36 tahun 2009). Kesehatan merupakan suatu keadaan yang sempurna baik secara fisik, mental dan sosial serta tidak hanya bebas dari penyakit atau cacat (WHO, 1946). Jadi, dapat disimpulkan kesehatan merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan karena jika kondisi kesehatan sedang tidak baik akan menghambat aktivitas sehari-hari.

Tingkat kesehatan mencakup rata-rata angka harapan hidup, angka kelahiran, tingkat kematian, kejadian penyakit tertentu di suatu wilayah, dan frekuensi penggunaan jenis layanan tertentu dalam fasilitas layanan kesehatan (Hosizah & Maryati, 2018). Ketersediaan sumber daya di bidang kesehatan sangat berpengaruh terhadap tingkat kesehatan masyarakat. Sumber daya di bidang kesehatan adalah segala bentuk dana, tenaga, perbekalan kesehatan, sediaan farmasi dan alat kesehatan serta fasilitas pelayanan kesehatan dan teknologi yang dimanfaatkan untuk menyelenggarakan upaya kesehatan yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah, dan/atau masyarakat (UU Kesehatan No. 36 tahun 2009).

Angka harapan hidup masyarakat Indonesia pada tahun 2019 adalah 71,34 tahun dan pada tahun 2020 meningkat menjadi 71,47 tahun. Namun, angka harapan hidup untuk Provinsi Kepulauan Riau lebih rendah dibandingkan dengan angka nasional (BPS Provinsi Kepulauan Riau, 2020). Angka harapan hidup masyarakat Indonesia dan Kepulauan Riau dapat dilihat pada gambar I.1.

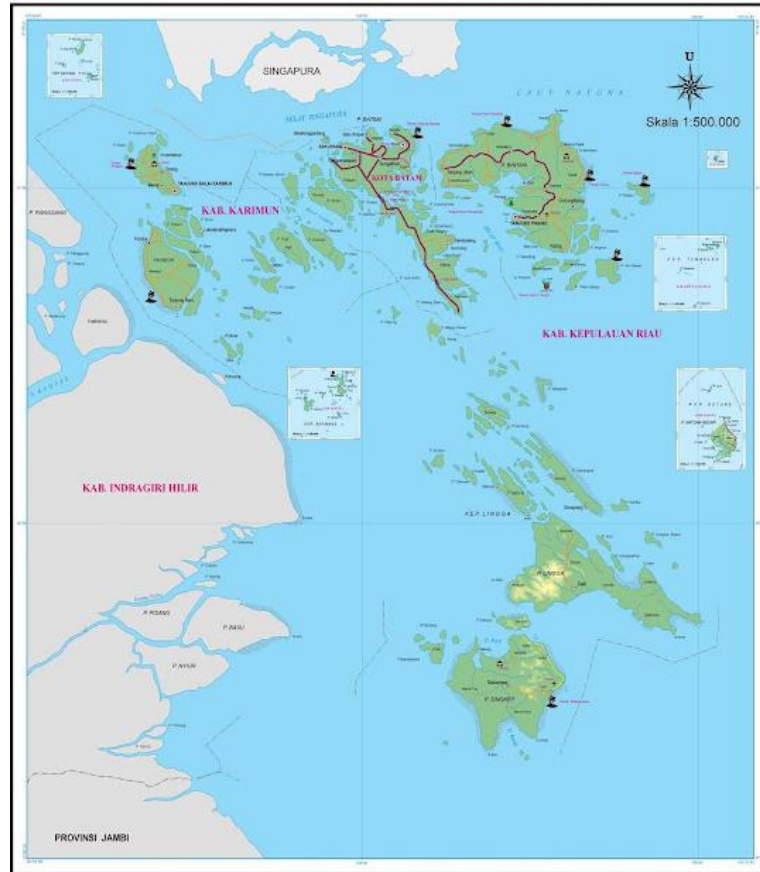


Gambar I. 1 Angka Harapan Hidup Masyarakat Indonesia dan Kepulauan Riau

(Sumber: BPS Provinsi Kepulauan Riau, 2020)

Angka harapan hidup Provinsi Kepulauan Riau yang lebih rendah dibanding angka harapan hidup nasional disebabkan beberapa permasalahan yang berkaitan dengan layanan kesehatan yang belum optimal pada beberapa kabupaten/kota di Provinsi Kepulauan Riau. Berikut penjabaran dari beberapa permasalahan yang ada:

1. Provinsi Kepulauan Riau merupakan sebuah provinsi yang terdiri dari lautan dan banyak pulau. Luas wilayah Provinsi Kepulauan Riau 251.810,71 km² di mana sekitar 96% berupa lautan dan 4% berupa daratan. Peta Provinsi Kepulauan Riau dapat dilihat pada gambar I.2.



Gambar I. 2 Peta Administrasi Provinsi Kepulauan Riau
(Sumber: Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Kepulauan Riau, 2021)

Secara administratif Provinsi Kepulauan Riau memiliki dua kota yaitu Kota Tanjungpinang sebagai ibukota provinsi dan Kota Batam, serta memiliki lima kabupaten yaitu: Kabupaten Karimun, Kabupaten Bintan, Kabupaten Lingga, Kabupaten Natuna, dan Kabupaten Kepulauan Anambas (Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Kepulauan Riau, 2021).

Pada Provinsi Kepulauan Riau setiap pulau besar yang berpenghuni didirikan puskesmas yang bertujuan untuk memperpendek jarak pelayanan kesehatan sehingga akses menuju pelayanan kesehatan dasar dapat lebih mudah dan murah. Namun, untuk mendapatkan pelayanan kesehatan lanjutan masyarakat akan dirujuk ke rumah sakit rujukan. Jumlah rumah sakit di Provinsi Kepulauan Riau terdapat pada tabel I.1.

Tabel I. 1 Jumlah Rumah Sakit Menurut Kabupaten/Kota Provinsi Kepulauan Riau

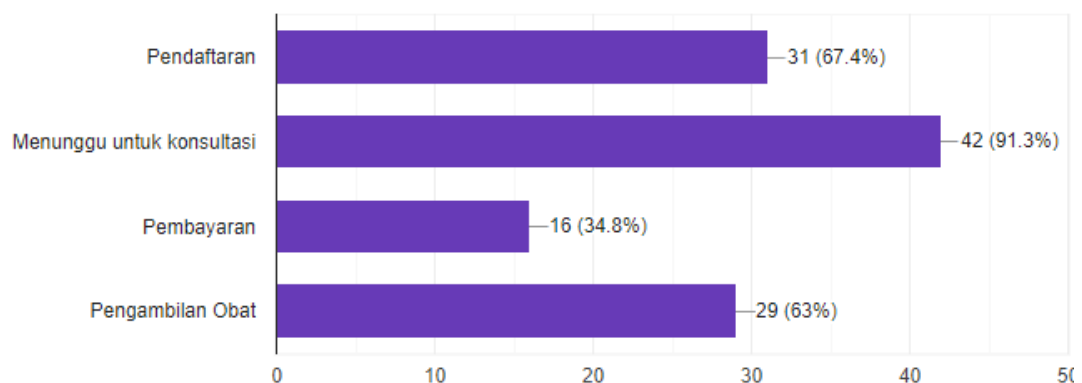
(Sumber: Dokumen Deskripsi SDM Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau, 2020)

No	Kabupaten/Kota	Jumlah Desa/Kelurahan	Jumlah Rumah Sakit	RS Kelas B	RS Kelas C	RS Kelas D	RS Non-Kelas
1.	Karimun	71	3	-	3	-	-
2.	Bintan	51	2	-	2	-	-
3.	Natuna	77	2	-	1	-	1
4.	Lingga	82	2	-	-	2	-
5.	Anambas	54	2	-	-	2	-
6.	Kota Batam	64	19	4	11	2	2
7.	Kota Tanjungpinang	18	3	2	1	-	-

Dapat dilihat dari tabel I.1 bahwa dalam satu kabupaten/kota terdapat banyak desa/kelurahan. Desa/kelurahan dalam satu kabupaten di Provinsi Kepulauan Riau dapat berbeda pulau. Sehingga jika masyarakat dirujuk ke rumah sakit rujukan di kabupatennya kemungkinan besar masyarakat harus menyeberangi pulau. Selain itu, jika rumah sakit yang ada di kabupaten tidak dapat menangani permasalahan kesehatan masyarakat maka rumah sakit kabupaten akan merujuk kembali ke rumah sakit rujukan provinsi atau regional. Kota Tanjungpinang dan Kota Batam merupakan dua kota yang memiliki rumah sakit kelas B dan menjadi tempat rujukan kesehatan provinsi dan regional dari kabupaten lain (Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau, 2019). Masyarakat yang berada di luar Kota Tanjungpinang dan Kota Batam harus menempuh jarak yang jauh untuk bisa mendapatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit rujukan provinsi atau regional. Sebagai contoh jarak antara Kota Tanjungpinang ke kabupaten terjauh yaitu Natuna ditempuh sejauh 440 km dan membutuhkan waktu 23-25 jam menggunakan kapal laut. Sedangkan jarak Kota Batam ke Kabupaten Natuna ditempuh sejauh 565 km dan hanya bisa ditempuh menggunakan pesawat dan membutuhkan waktu 60-90 menit (BPS Provinsi Kepulauan Riau, 2021).

Memperhatikan kondisi geografis Provinsi Kepulauan Riau yang berbentuk kepulauan, adanya musim angin pada waktu tertentu, jarak yang jauh, transportasi antar pulau yang mahal dan memerlukan waktu yang lama sehingga masyarakat sulit untuk menjangkau fasilitas kesehatan rujukan (Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau, 2019).

2. Fasilitas kesehatan rujukan yang ada di Provinsi Kepulauan Riau hanya terdapat pada beberapa daerah. Hal ini menyebabkan penumpukan pasien dan terjadinya antrean pada fasilitas kesehatan rujukan. Untuk menguatkan dilakukan penyebaran kuesioner kepada 45 orang masyarakat Provinsi Kepulauan Riau didapatkan bahwa semua responden menjawab terjadi antrean pada fasilitas kesehatan dan sebanyak 60,9 persen responden menjawab antrean yang terjadi di fasilitas kesehatan membuat responden takut dan malas untuk mengunjungi fasilitas kesehatan dan lebih memilih untuk tidak mengunjungi fasilitas kesehatan. Hasil penyebaran kuesioner juga menunjukkan tahap pada fasilitas kesehatan rujukan yang banyak terjadi antrean Hasil kuesioner survei fasilitas kesehatan di Provinsi Kepulauan Riau dapat dilihat pada gambar I.3



Gambar I. 3 Hasil Kuesioner Survei Fasilitas Kesehatan di Provinsi Kepulauan Riau

(Sumber: Survei Fasilitas Kesehatan di Provinsi Kepulauan Riau, 2021)

Dari hasil survei terlihat 67,4 persen responden menjawab bahwa antrean masih terjadi pada tahap pendaftaran, 91,3 persen responden

menjawab bahwa antrean masih terjadi pada tahap menunggu untuk konsultasi dengan dokter, 34,8 persen responden menjawab bahwa antrean masih terjadi pada tahap pembayaran, dan 63 persen responden menjawab bahwa antrean masih terjadi pada tahap pengambilan obat.

3. Indikator rasio dokter, perawat, dan bidan Provinsi Kepulauan Riau memiliki rasio yang telah memenuhi target yaitu 44/100.000 penduduk di tahun 2015 dengan target Indonesia sehat yaitu 40/100.000 penduduk. Namun distribusi penyebaran tenaga kesehatan, hampir 50% masih terkonsentrasi di Kota Batam. Berdasarkan rekapitulasi data SDM kesehatan di Kabupaten/Kota Kepulauan Riau tahun 2020 perbandingan jumlah SDM kesehatan terbanyak berada di Kota Batam sebanyak 5.413 orang. Hal ini disebabkan oleh distribusi penduduk dan perbedaan tingkat pembangunan wilayah antar kabupaten/kota (Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau, 2020). Penyebaran tenaga kesehatan yang masih belum merata menyebabkan tujuh RSUD tipe C dan D milik pemerintah belum memiliki tenaga kesehatan yang memadai. Dari 10 RSUD tersebut untuk 4 dokter spesialis dasar pada umumnya sudah terpenuhi kecuali rumah sakit di Kabupaten Anambas yang belum sama sekali memiliki dokter spesialis dasar. Sementara untuk dokter spesialis penunjang rata-rata rumah sakit belum terpenuhi. Ketersediaan Dokter Spesialis di RSUD tipe c dan d di Provinsi Kepulauan Riau dapat dilihat pada tabel I.2.

Tabel I. 2 Ketersediaan Dokter Spesialis di RSUD Tipe C dan D di
Provinsi Kepulauan Riau

(Sumber: Dokumen SDM Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau, 2020)

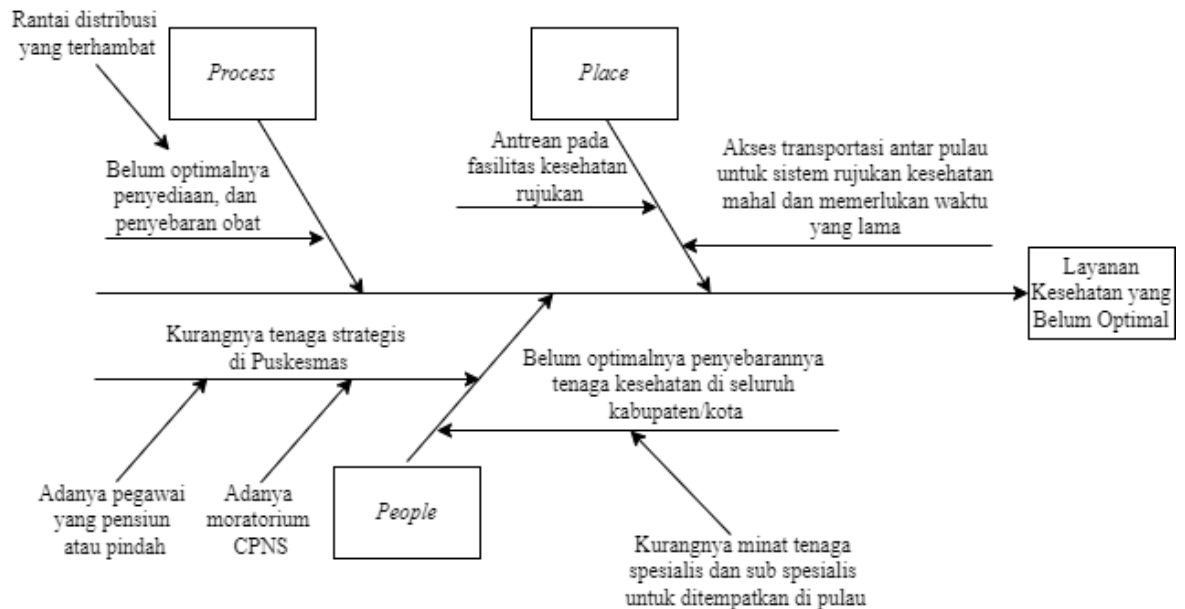
No.	Kabupaten/Kota	Nama Rumah Sakit	Spesialis Anak	Spesialis Obgyn	Spesialis Bedah	Spesialis Penyakit Dalam	Spesialis Anastesi	Spesialis Radiologi	Spesialis Patologi Klinik
1	Karimun	RSUD M. Sani	v	v	v	v	v	v	v
2	Bintan	RSUD Engku H.Daud	v	v	v	v	v	v	v
		RSUD Bintan	v	v	-	v	v	v	v
3	Natuna	RSUD Natuna	-	v	v	v	-	v	-
4	Lingga	RSUD Dabo	v	v	-	v	-	-	-
		RSUD Encik Maryam	v	-	-	-	-	-	-
5	Anambas	RSUD Palmatak	-	-	-	-	-	-	-
		RSUD Tarempa	-	-	-	-	-	-	-
		RSUD Jemaja	-	-	v	-	-	-	-
7	Kota Tanjungpinang	RSUD Tanjungpinang	v	v	v	v	v	v	v

4. Sembilan jenis tenaga kesehatan yang dijadikan indikator dalam pemenuhan tenaga kesehatan di puskesmas adalah dokter, dokter gigi, bidan, perawat, tenaga kesehatan lingkungan, tenaga kefarmasian, tenaga gizi, tenaga kesehatan masyarakat, dan ahli teknologi laboratorium kesehatan. Di Puskesmas, minimal tersedia 1 (satu) orang untuk setiap jenis tenaga kesehatan tersebut. Hal ini karena pertimbangan sulitnya memperoleh tenaga promotif preventif ditempatkan di puskesmas. Namun, dari 91 puskesmas yang ada di Provinsi Kepulauan Riau, baru sebanyak 43 (48%) puskesmas yang memenuhi sembilan jenis tenaga kesehatan strategis. Belum tercapainya target dalam pemenuhan tenaga kesehatan strategis seperti penyuluh kesehatan di Puskesmas disebabkan oleh adanya moratorium CPNS dan adanya pegawai yang pensiun atau pindah. Kekurangan tenaga kesehatan strategis ini tidak hanya terjadi pada puskesmas terpencil dan sangat terpencil, namun juga pada Puskesmas perkotaan dan pedesaan. Kekurangan tenaga kesehatan strategis pada Puskesmas akan menurunkan pelaksanaan upaya penyuluhan promotif dan preventif kesehatan (Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau, 2020).

5. Peningkatan kebutuhan akan obat dan alat kesehatan dapat membantu

pembangunan kesehatan. Namun, rendahnya ketersediaan obat di Puskesmas akibat terhambatnya distribusi dari Instalasi Farmasi Kab/Kota dan kurangnya koordinasi antara Puskesmas, Kabupaten/Kota dan Provinsi sehingga menyebabkan stok obat di puskesmas habis. Selain itu persentase ketersediaan vaksin IDL di Kabupaten/Kota Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2020 yang belum mencapai target yaitu sebesar 81,14% sedangkan target dari Kementrian Kesehatan sebesar 90% (Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau, 2020).

Dari penjelasan permasalahan yang terjadi pada Provinsi Kepulauan Riau akan dibuat diagram tulang ikan. Diagram tulang ikan akan menggambarkan setiap permasalahan yang menyebabkan layanan kesehatan Provinsi Kepulauan Riau belum optimal. Berikut merupakan diagram tulang ikan yang dikembangkan dengan merujuk pada beberapa sumber yang diterbitkan oleh Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau dapat dilihat pada gambar I.4.



Gambar I. 4 Diagram Tulang Ikan Permasalahan Pembangunan Kesehatan di Provinsi Kepulauan Riau

(sumber: Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau, 2020)

1.2 Alternatif Solusi

Dari beberapa permasalahan yang tergambar pada diagram tulang ikan pada gambar I.4 terdapat solusi yang dapat digunakan untuk menyelesaikan permasalahan yang ada. Solusi dari setiap permasalahan dapat dilihat pada tabel I.3.

Tabel I. 3 Alternatif Solusi dan Permasalahan

No.	Permasalahan	Solusi
1.	Antrean pada fasilitas kesehatan rujukan	Perancangan usulan pembangunan sistem usaha fasilitas kesehatan
		Perancangan model bisnis untuk pengembangan aplikasi kesehatan
2.	Akses transportasi untuk sistem rujukan kesehatan mahal dan memerlukan waktu yang lama	Perancangan sistem transportasi antar pulau
		Perancangan model bisnis pengembangan aplikasi kesehatan
3.	Belum optimalnya penyebaran tenaga kesehatan di seluruh kabupaten/kota	Perancangan model bisnis pengembangan aplikasi kesehatan
4.	Kurangnya tenaga kesehatan strategis di Puskesmas yang menyebabkan pelaksanaan upaya promotif dan preventif kesehatan menurun	
5.	Belum optimalnya penyediaan dan penyebaran obat	

Dari permasalahan dan solusi yang ada terlihat adanya peluang untuk membangun sebuah bisnis yang dapat menyediakan sebuah platform. Platform yang diusulkan ini berupa aplikasi kesehatan. Saat ini, sudah terdapat beberapa aplikasi yang juga bergerak di bidang kesehatan seperti Halodoc, Alodokter dan KlikDokter. Namun, ketiga aplikasi tersebut belum sepenuhnya dapat memenuhi kebutuhan masyarakat yang ada di Provinsi Kepulauan Riau. Hal tersebut menjadi peluang untuk membangun sebuah bisnis aplikasi baru di Provinsi Kepulauan Riau. Aplikasi ini diberi nama Klinik.com. Tetapi semua perancangan ide aplikasi Klinik.com masih perlu dimatangkan agar dapat terealisasi dengan baik dan dapat mendatangkan keuntungan. Salah satu cara untuk memantapkan perancangan ide aplikaski ini adalah dengan membuat rancangan model bisnisnya.

Pembuatan model bisnis sangat penting bagi ide aplikasi Klinik.com karena dapat membantu memetakan bisnis dan membantu dalam memahami mekanisme utama bisnis. Model bisnis menggambarkan bagaimana suatu perusahaan menciptakan, memberikan dan menangkap nilai (Osterwalder & Pigneur, 2010). Model bisnis dapat mendefinisikan cara perusahaan memberikan nilai kepada pelanggan, cara membujuk pelanggan untuk memanfaatkan nilai yang ditawarkan dan mengubah pemanfaatan tersebut menjadi keuntungan. Selain itu, model bisnis juga dapat mendefinisikan apa yang pelanggan inginkan, bagaimana mereka menginginkannya dan bagaimana perusahaan dapat memenuhi kebutuhan tersebut. Perancangan model bisnis juga dapat mengidentifikasi hal-hal yang dibutuhkan untuk membuat bisnis beroperasi dengan baik. (Osterwalder & Pigneur, 2010).

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diperoleh, berikut rumusan masalah yang akan dibahas:

1. Bagaimana model bisnis aplikasi klinik.com jika dirancang dengan menggunakan metode *lean canvas*?

I.3 Tujuan Tugas Akhir

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disampaikan sebelumnya, berikut merupakan tujuan dari penelitian:

1. Merancang model bisnis aplikasi Klinik.com menggunakan metode *lean canvas*

I.4 Manfaat Tugas Akhir

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian:

1. Memberikan usulan model bisnis untuk aplikasi Klinik.com. Usulan model bisnis yang baik dapat membuat perusahaan unggul dari kompetitor, menarik perhatian investor, menciptakan manajemen keuangan yang teratur dan memperoleh keuntungan.
2. Memberikan referensi model bisnis bagi industri sejenis
3. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi yang membantu penelitian di masa yang akan datang

I.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan untuk penelitian ini dijelaskan sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Bab pendahuluan berisi uraian mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan, manfaat, dan batasan dari permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian.

BAB II Landasan Teori

Bab landasan teori berisi landasan teori yang mendukung penyelesaian permasalahan pada penelitian perancangan model bisnis aplikasi klinik kesehatan ini.

BAB III Metodologi Perancangan

Bab metodologi perancangan menguraikan sistematika pemecahan masalah yang menjelaskan tahapan-tahapan rinci dalam penelitian.

BAB IV Perancangan Sistem Terintegrasi

Bab perancangan sistem terintegrasi berisi perancangan sistem terintegrasi yang dilakukan untuk mengatasi masalah dalam penelitian ini

BAB V Validasi dan Evaluasi Hasil Rancangan

Bab validasi dan evaluasi hasil rancangan berisi *assesment lean canvas* dari hasil pengolahan data-data pada bab sebelumnya untuk mencapai tujuan penelitian.

BAB VI Kesimpulan dan Saran

Bab kesimpulan dan saran menjelaskan kesimpulan dari hasil perancangan sistem dan saran untuk penelitian selanjutnya.