

**SISTEM PELAYANAN KESEHATAN POLIKLINIK
MASJID AL-FALAH SURABAYA**

Anas Dliya'uddin Haqqoni

Program Studi Manajemen Dakwah STIDKI Ar Rahmah

email: anasdliyauddin18@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini membahas sistem pelayanan kesehatan yang ada di Poliklinik Masjid Al-Falah Surabaya. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana sistem pelayanan kesehatan yang ada di Poliklinik Masjid Al-Falah Surabaya serta faktor pendukung dan penghambatnya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Dari hasil penelitian ini, disimpulkan bahwa sistem pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Poliklinik Masjid Al-Falah Surabaya kepada masyarakat dan jama'ah secara keseluruhan sudah baik. Faktor-faktor yang mendukung yaitu adanya dokter-dokter spesialis, peralatan medis yang cukup lengkap, serta tersedianya obat-obatan. Sedangkan faktor penghambatnya adalah ruang antrian yang kurang luas.

Kata Kunci: Sistem; Pelayanan; dan Kesehatan.

Abstract

The goal of this study is to find out how the health-care system in the polyclinic of the al-falah mosque there is surabaya and its supporting factors and constrainting. The study employs descriptive qualitative methods. From the study, it was concluded that the health care system given by the polyclinic of the Al-Falah Mosque Surabaya to the community and the jama 'ah overall was good. Supportive factors include doctors, adequate medical equipment, and medical supplies. The retard factor was a small queue.

Key Words: Sistem; Services; and Health.

PENDAHULUAN

Masjid sudah harus dilengkapi fasilitas dan sistem untuk melayani masyarakat. Karena jika masjid memiliki fasilitas dan sistem yang mampu melayani masyarakat, maka umat Islam berpotensi untuk bangkit dari keterpurukan dan menjadi umat yang maju di segala sektor bidang.

Sebagai negara berkembang, Indonesia masih dihadapkan pada masalah rendahnya akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas dan terjangkau. Hingga saat ini, berbagai upaya telah dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan tersebut seperti program jaminan kesehatan masyarakat (jamkesmas), peningkatan investasi pada pelayanan kesehatan, dan peningkatan kualitas pelayanan, serta desentralisasi sistem kesehatan (Merry Martha Mahayu Prana, Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, Vol. I, No. I, 2013).

Pemberian pelayanan kesehatan kepada masyarakat bertujuan untuk menyehatkan dan menjamin kesehatan kepada seluruh masyarakat guna terciptanya keadaan yang sehat. Tetapi, jangkauan pelayanan kesehatan pada kenyataannya masih terbatas, artinya masih banyak masyarakat yang belum mampu menikmati pelayanan kesehatan yang bermutu. Maka dibutuhkan banyak klinik kesehatan agar masyarakat mudah dalam mendapatkan pelayanan kesehatan.

Tulisan ini ditujukan untuk menggambarkan dua hal, yaitu bagaimana sistem pelayanan kesehatan yang ada di Poliklinik Masjid Al-Falah Surabaya dan apa saja faktor pendukung dan penghambatnya.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif, yaitu penelitian yang digunakan untuk meneliti dan memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian, dimana peneliti merupakan instrumen kunci.

Keunikan dari poliklinik ini yaitu telah konsisten dalam melayani kesehatan kepada masyarakat dan jama'ah Masjid Al-Falah Surabaya, tepatnya sejak tahun 1986. Poliklinik ini memberikan pelayanan kesehatan berupa tes darah, kolestrol, bahkan sampai penyakit dalam. Tidak hanya itu, poliklinik ini memberikan tarif secara gratis bagi pasien yang dhuafa dan tarif sosial (murah) bagi pasien umum.

Manfaat dari hasil penelitian ini adalah bisa menjadi inspirasi bagi pengelola masjid manapun agar menyediakan poliklinik kesehatan yang berguna untuk melayani dan mensejahterakan umat.

LANDASAN TEORI

Pada masa Rasulullah *sallallaahu 'alaaihi wassallam* ataupun pada masa sesudahnya, masjid menjadi pusat atau sentral kegiatan kaum muslimin. Kegiatan di bidang pemerintahan pun mencakup ideologi, politik, ekonomi,

sosial, peradilan, dan kemiliteran, dibahas dan dipecahkan di lembaga masjid (Mohammad E. Ayub, 2007: 2). Masjid setidaknya memiliki tiga fungsi. Pertama, masjid berfungsi sebagai pusat ibadah, baik ibadah *mahdhah* maupun ibadah sosial, termasuk diantaranya melayani kesehatan kepada masyarakat. Kedua, masjid berfungsi sebagai pusat pengembangan masyarakat. Ketiga, masjid berfungsi juga sebagai pusat pembinaan dan persatuan umat (Abdullah Al-Faruq: 255).

Masjid memiliki hubungan yang dekat dengan pelayanan kesehatan, karena masjid adalah bagian yang tidak bisa dipisahkan dari kehidupan spritual, sosial dan kultural umat Islam. Rasulullah *sallallaahu 'alaaihi wassallam* menjadikan masjid sebagai tempat untuk mengobati orang sakit, khususnya pada masa perang. Aisyah *radhi allaahuanha* berkata, "Pada hari terjadinya perang Khandaq, Sa'ad ibn Muadz mengalami luka-luka karena dipanah oleh seorang kafir Quraisy. Kata Khabban bin Araqah, orang tersebut memanah Sa'ad pada bagian lehernya." Maka Rasulullah *sallallaahu 'alaaihi wassallam* membuat tenda di masjid, agar beliau bisa beristirahat, karena jarak yang dekat (Syamsul Kurniawan, 2014, Vol. IV, No. 2). Namun dewasa ini keberadaan masjid semakin mengalami penyempitan peran dan fungsi, dari pusat pelayanan umat menjadi sekedar sarana ibadah pelengkap di berbagai tempat.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Peneliti menggunakan jenis pendekatan kualitatif deskriptif, karena pada penelitian ini peneliti ingin mengetahui seperti apa konsep sistem yang digunakan oleh lembaga Yayasan Masjid Al-Falah Surabaya dalam memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat dan jama'ahnya, dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah seperti pengamatan, wawancara, atau penelaahan dokumen. Yaitu penelitian yang digunakan untuk meneliti dan memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian. Subjek penelitian ini adalah Poliklinik Masjid Al-Falah Surabaya yang berlokasi di Jl. Raya Darmo No.137A, Kecamatan Wonokromo.

Metode analisis yang digunakan pada penelitian ini yaitu *data collection*, *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*. *Data collection* atau pengumpulan data dilakukan dengan diambil langsung dari lapangan melalui observasi maupun wawancara dengan pihak informan. Lalu data yang diambil dari pihak lain, tidak langsung diperoleh oleh peneliti dari subjek penelitiannya. Contohnya seperti dokumen atau literatur dari buku, internet, jurnal dan lain sebagainya. Dalam penelitian ini, pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara mendalam, dan dokumen atau gabungan ketiganya (triangulasi). Data yang diperoleh dari lapangan cukup banyak,

untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih dan memilah hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Setelah itu menyajikan data dilakukan dalam bentuk uraian singkat. Langkah terakhir yaitu penarikan kesimpulan dan verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN.

1. Sistem Pelayanan Kesehatan

Sistem pelayanan kesehatan memiliki beberapa komponen yang saling berkumpul dan berkaitan. Komponen itu berkumpul dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan bersama. Dalam hal ini organisasi yang dimaksud adalah Poliklinik Masjid Al-Falah Surabaya. Komponen manusia yang ada di Poliklinik Masjid Al-Falah Surabaya yaitu dokter spesialis, perawat, dan bidan. Peneliti telah melakukan wawancara dengan ketua polikliniknya (dr. Nadjib Moem), kepala pelaksana (bu Nova), dan bidannya (Nurul).

Seperti yang disampaikan oleh bidan dari Poliklinik Masjid Al-Falah yaitu Fitri Nurul, bahwa komponen manusia yang ada di poliklinik hanya tiga, yaitu dokter spesialis, perawat, dan bidan:

“Untuk dokter Alhamdulillah kami ada beberapa dokter spesialis yang eee meluangkan waktunya di poliklinik Masjid Al-Falah. Yaitu ada dokter spesialis penyakit dalam, dokter spesialis penyakit jantung, spesialis anak, spesialis kandungan, spesialis saraf, dan ada lagi spesialis paru. Untuk ahli gizinya kami belum ada dan untuk perawatnya kami ada satu.”

Kemudian hubungan antar komponen yang terjalin di Poliklinik Masjid Al-Falah berjalan dengan baik seperti yang disampaikan oleh ketua poliklinik: *“Alhamdulillah komunikasi dalam melaksanakan tugas tidak ada masalah, semua berjalan dengan baik dan lancar.”*

Kemudian mengenai *input*, poliklinik ini telah didukung oleh tenaga kesehatan seperti dokter spesialis, perawat, dan bidan. Seperti yang disampaikan ketua poliklinik:

“Dokter ahli gizi belum ada. Dokter spesialis dan perawat/bidan ada.”

Serta didukung juga oleh sarana kesehatan yang cukup memadai seperti adanya ventilator, usg, nebul, dan lain-lain. Seperti yang disampaikan Bu Nova selaku kepala pelaksana dari poliklinik ini:

“Insyaallah semuanya ada. Kalau alat-alat medisnya semuanya lengkap. Ada alat tensi, berat badan, nebul. rekam jantung, USG, stretoskop alat-alat tes darah. Ya insyaallah cukup.”

Kemudian setelah adanya *input*, maka untuk bisa menghasilkan sesuatu (*output*) maka butuh proses. Proses disini yang dimaksud adalah program-program. Berdasarkan hasil wawancara dengan bidannya, program-program poliklinik berjalan sesuai dengan rencana :

“Alhamdulillah selama ini program poliklinik berjalan sesuai dengan rencana dan sangat bermanfaat bagi masyarakat terbukti belum ada komplain yang negatif atau merugikan masyarakat.”

Kemudian setelah melalui proses, maka ada hasil yang diberikan (*output*). *Output* yang dimaksud dalam pelayanan kesehatan adalah apakah sebuah poliklinik berhasil menyelesaikan persoalan-persoalan yang dialami pasien. Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala pelaksana, maka poliklinik ini berhasil membantu persoalan yang dialami oleh pasien seperti yang disampaikan berikut:

“Menurut saya sangat membantu sekali, karena kalau mereka periksa di rumah sakit atau poliklinik kesehatan masyarakat mereka harus antri dan mengikuti alur yg ditentukan. Contoh: antri loket pendaftaran, konsultasi, obat, dan lain-lain.”

Kemudian dalam sistem pasti mempunyai sasaran atau tujuan. Sasaran atau tujuan dari poliklinik ini telah tercapai. Berdasarkan hasil wawancara bersama kepala pelaksana :

“Insyaa Allah sesuai sasaran. karena kondisi pandemi seperti saat ini maka banyak program yg tertunda.”

Kemudian adanya pengaruh positif dari lingkungan luar sistem Poliklinik Masjid Al-Falah Surabaya terhadap poliklinik itu sendiri. Seperti yang disampaikan oleh bidan dari poliklinik ini:

“Pengaruhnya alhamdulillah positif semua. Tidak ada pengaruh negatif.”

Kemudian di dalam sistem ada struktur yang saling menggerakkan. Struktur ini bertujuan agar sistem itu berjalan dengan baik sesuai dengan posisi/bagian masing-masing yang telah ditentukan. Poliklinik Masjid Al-Falah Surabaya berada di bawah Yayasan Masjid Al-Falah dan diketuai oleh dr. Nadjib Moem. Seperti yang disampaikan oleh kepala pelaksana yaitu bu Nova:

“Kemudian struktur dan kepengurusan poliklinik.. kami di poliklinik masjid Al-Falah berada di bawah organ Yayasan Masjid Al-Falah. Untuk kepala bagian/ketua yang bertanggung jawab untuk sepenuhnya diamanahkan ke dokter Nadjib Moem spesialis anak. Itu saja..”

2. Faktor Pendukung dan Penghambat

Selama ini Poliklinik Masjid Al-Falah Surabaya didukung oleh beberapa faktor. Salah satunya yaitu adanya dukungan dari dokter-dokter spesialis, seperti yang disampaikan oleh bu Nova:

Anas Dliya'uddin Haqqoni

“Faktor pendukung kami Alhamdulillah kami didukung oleh dokter-dokter terpilih yaitu yang dokter semuanya hampir spesialis, jadi kami merasakan bahwa layanan kami ini sudah tentunya bisa memberikan kebutuhan untuk masyarakat yang memang perlu untuk diperlukan, karena memang ini kebutuhan.”

Selain itu faktor pendukungnya adalah tersedianya obat dan peralatan medis. Sedangkan faktor penghambatnya tidak ada. Seperti yang disampaikan dr. Nadjib selaku ketua poliklinik:

“Faktor pendukung yaitu obat tersedia dan peralatan medis tersedia. Faktor penghambatnya tidak ada.”

Namun menurut kepala pelaksana, faktor penghambatnya yaitu poliklinik masih dalam proses perpanjangan izin dan juga ruang antrian yang pada hari tertentu penuh, seperti yang disampaikan oleh bidan dari poliklinik ini juga:

“Kalau faktor penghambat kami tentunya, kami mohon doanya saat ini kami masih dalam proses untuk pengurusan surat perpanjangan izin. Mudah-mudahan dalam waktu dekat ini, surat izin itu bisa kami dapatkan. Itu saja.”

“Kalau ruang tunggu saya rasa kalau pasiennya banyak, ruang tunggu sekian ini masih kurang karena biasanya pada hari-hari tertentu saja seperti hari Jum'at itu kan juga ada dua konsulan, ada spesialis jantung dan ada spesialis syaraf yang mana rata-rata dalam satu kali kunjungan Jum'at sore itu kami bisa mencapai jumlah 30 pasien.

“Kalau untuk ruang tunggu di dalam, ada beberapa waktu yang memang kami eee cukup membuat penuh yaitu hari Sabtu, hari Kamis, dan hari Jum'at. Karena pada hari itu kami ada dua dokter yang praktik. Jadi ruang tunggu kami yang di dalam tidak mencukupi, kami sampai keluar ruang tunggu.”

PENUTUP

Kesimpulan

Poliklinik Masjid Al-Falah Surabaya memiliki sistem pelayanan kesehatan yang baik dalam membantu dan melayani pasien dari kalangan masyarakat maupun jama'ah. Karena telah sesuai dengan karakteristik keberhasilan suatu sistem yang dikemukakan oleh Jeperson Hutahean dalam bukunya yang berjudul “Konsep Sistem Informasi” yang bisa juga diaplikasikan kedalam konsep sistem pelayanan kesehatan. Jeperson Hutahean menjelaskan bahwa keberhasilan suatu sistem tergantung kepada beberapa karakteristik seperti komponen, masukkan sistem (*input*), penghubung sistem, lingkungan luar sistem, keluaran sistem (*output*), pengolah sistem (proses), dan sasaran system atau tujuan. Lalu poliklinik ini juga telah terbentuk struktur, yaitu ketua poliklinik, kepala pelaksana, dan bidan/perawatnya.

Kemudian beberapa macam pelayanan yang disediakan oleh Poliklinik Masjid Al-Falah adalah tes darah yang mana meliputi pemeriksaan gula darah untuk mendeteksi penyakit diabet, pemeriksaan asam urat, pemeriksaan

kolesterol total, dan pemeriksaan tribeserik. Kemudian pasien yang mengalami batuk atau sesak. Kemudian ECG, USG, KB suntik, sampai khitan.

Kemudian Dalam sistem pelayanan kesehatan Poliklinik Masjid Al-Falah Surabaya, terdapat faktor-faktor yang mendukung dan menghambatnya. Faktor-faktor yang mendukung yaitu adanya dokter-dokter spesialis, peralatan medis yang cukup lengkap, serta tersedianya obat-obatan. Tiga hal ini penting dalam proses pelayanan kesehatan.

Sedangkan faktor penghambatnya adalah ruangan yang penuh ketika banyak pasien datang untuk berobat, sehingga pasien harus menunggu di luar ruangan/teras masjid. Hal ini akan membuat beberapa pasien resah sehingga pasien harus berfikir kembali ketika ingin berobat ke Poliklinik Masjid Al-Falah Surabaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Faruq, Abdullah. (2010). *Mengelola & Memakmurkan Masjid*. Solo: Pustaka Arafah.
- Ayub, Mohammad E. (2007). *Manajemen Masjid*. Depok: Gema Insani.
- Batle-Fisher, Michele. (2015). *Penerapan dari Pemikiran Sistem untuk Kebijakan Kesehatan & Etika Kesehatan Masyarakat*. Switzerland: Springer Internation.
- Indrawan, Rully & R. Poppy Yaniawati. (2016). *Metodologi Penelitian*. Bandung: Refika Aditama.
- Jeperson, Hutahean. (2014). *Konsep Sistem Informasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Kurniawan, Syamsul. (2014). *Masjid Dalam Lintasan Sejarah Umat Islam*. IV, (2).
- Lasiari, Hardrianti H.D., Era Pratiwi., & Rini Aryani Yamin. (2020). *Sistem Rujukan Online di Puskesmas*. Ponorogo: Myria Publisher.
- M. Amirin, Tatang. (1992). *Pokok-Pokok Teori Sistem*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Merry Martha Mahayu Prana. (2013). *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*. I, (1).
- Moleong, Lexy J. (2010). *Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Priyanti, Dwi & Siska Iriani. (2013). *Indonesian Journal on Networking and Security*. II, (4).
- Rahmat Hidayatullah. (2016). *Jurnal Administrasi Negara*. IV, (4).
- Sugiono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.