

ANALISIS *SITUATION AWARENESS* PADA PENYELENGGARA KLINIK TERHADAP PERSEPSI RISIKO DAN MANFAAT DALAM KEPATUHAN PENGURUSAN IZIN OPERASIONAL KLINIK

Situation Awareness Analysis of Clinic Organizers Towards Risk and Benefits Perception of Compliance in Clinic Operating Permit

Bisukma Kurniawati
Dinas Kesehatan Kota Surabaya
Email: bettybisukma@yahoo.com

Abstract

The main purpose of this research is to compose recommendation so that clinic organizers submissive towards clinic operating permit. The background of this research is the low rate of compliance of clinic towards operating permit prolongation based on the punctuality of prolongation permit and the high rate of clinic that still running without operating permit. The population of this reasearch are 58 clinics that have operating permit issued in year 2006-2008. Sample is taken by simple random sampling. The sample is calculated using slovin method and the result are 51 clinics. This research used primary data from clinic organizers that renew the permit prolongation on time, late, and clinics that did not prolong their permit but still running the clinic, and secondary data from Dinas Kesehatan Kota Surabaya. Based on time and data collection, the methods of this research is cross sectional study because the research variable measurement only done at one specific time using observation technique and questionnaire as data collection tool. Then the analysis is done to determine the connection between variables, and the result is used to provide recommendation in order to set policies for Pemerintah Kota Surabaya. The result of this research can be concluded that how high the rate of situation awareness from clinic organizers, proportion of benefit perception and risk perception of clinic organizers towards permit.

Keywords: situation awareness, risk perception, benefit perception, compliance

PENDAHULUAN

Klinik sebagai salah satu bentuk fasilitas pelayanan kesehatan dibutuhkan untuk terselenggaranya pelayanan kesehatan yang mudah diakses, terjangkau dan bermutu dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 09 Tahun 2014 tentang Klinik, yang dimaksud dengan 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. Untuk mendirikan dan menyelenggarakan klinik harus mendapat izin dari pemerintah daerah kabupaten/kota. Izin operasional klinik diberikan untuk jangka waktu 5 (lima) tahun dan dapat diperpanjang dengan mengajukan permohonan perpanjangan 3 (tiga) bulan sebelum habis masa berlakunya.

Izin operasional klinik bertujuan untuk memberikan perlindungan terhadap keselamatan pasien, masyarakat, lingkungan klinik dan sumber daya manusia di klinik dan memberikan kepastian hukum kepada pasien, masyarakat, sumber daya manusia klinik dan klinik itu sendiri. Izin penyelenggaraan klinik diberikan kepada penyelenggara klinik untuk menyelenggarakan klinik pratama atau klinik utama dengan penanggung jawab seorang tenaga medis. Oleh karena itu *situation awareness* dari penyelenggara klinik tentang perizinan sangat dibutuhkan supaya klinik beroperasi dengan perizinan yang lengkap dan terhindar dari risiko bisnis.

Izin operasional klinik di Kota Surabaya dikeluarkan oleh Dinas Kesehatan Kota Surabaya. Adapun klinik yang melakukan perpanjangan izin operasional tepat waktu mulai tahun 2011 masih rendah. Sejak tahun 2011 hingga 2013 dari sebanyak 58 klinik yang ada di Kota Surabaya hanya ada sebesar 25,86% (15 klinik) saja yang melakukan perpanjangan izin tepat waktu, sisanya dengan angka yang lebih besar 74,14% (43 klinik) yang tidak melakukan pengurusan perpanjangan klinik tepat waktu. Hal ini perlu mendapat perhatian lebih, karena klinik tersebut merupakan sarana pelayanan kesehatan yang di akses oleh masyarakat, sehingga kualitas mutu pelayanan dari klinik tersebut harus terus diperhatikan dan ditingkatkan. Pada penyelenggaraan klinik yang tidak memiliki izin, maka pasien, masyarakat, sumber daya manusia klinik dan klinik itu sendiri tidak mendapatkan kepastian hukum dan dapat menimbulkan risiko

Analisis lebih lanjut dilakukan secara mendalam oleh Dinas Kesehatan Kota Surabaya. Berdasarkan jumlah klinik yang melakukan perpanjangan izin dibagi menjadi 2 keadaan yaitu yang melakukan perpanjangan izin tepat waktu dan terlambat mengurus perpanjangan izin. Berdasarkan penilaian tidak tepat waktu pengurusan izin operasional klinik di Kota Surabaya diketahui bahwa dari 43 klinik yang mengurus perpanjangan izin operasional tidak tepat waktu ada 30 klinik (69,77%) yang mengurus tidak tepat waktu, sedangkan 13 klinik (63,41%) tidak melakukan perpanjangan izin tetapi masih beroperasi. Sesuai dengan hasil evaluasi tersebut, maka klinik

yang terlambat melakukan perpanjangan izin, pernah tetap memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dengan tidak memiliki izin secara resmi dari Dinas Kesehatan.

Bertitik tolak pada uraian latar belakang masalah tersebut di atas, maka masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah rendahnya kepatuhan klinik dalam perpanjangan izin operasional hanya sebesar 25,86% ditinjau dari ketepatan waktu pengurusan perpanjangan sesuai masa berlaku dan klinik yang melakukan perpanjangan izin operasional tidak tepat waktu sebanyak 74,14%. Tujuan penelitian ini adalah menyusun rekomendasi agar penyelenggara klinik patuh terhadap izin operasional klinik. Hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan sebagai dasar rekomendasi ilmiah bagi pengambilan kebijakan Pemerintah Kota Surabaya dalam menerbitkan perizinan.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian analitik observasional dengan rancang bangun penelitian ini termasuk penelitian *cross sectional*. Penelitian ini menggunakan data primer dari penyelenggara klinik yang melakukan perpanjangan izin tepat waktu, terlambat dan tidak melakukan perpanjangan izin tetapi tetap beroperasi serta data sekunder dari Dinas Kesehatan Kota Surabaya dan hasil pengamatan langsung dari peneliti.

Populasi pada penelitian ini adalah penyelenggara klinik di Kota Surabaya yaitu sebanyak 58 klinik. Sampel pada penelitian ini diambil secara *simple random sampling*. Besar sampel dihitung dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + (N \times e^2)}$$

Keterangan :

n = besar sampel

N = populasi

e = persentase kelonggaran ketidakterikatan karena kesalahan pengambilan sampel yang masih diinginkan.

Dalam penelitian ini tingkat kepercayaan adalah 95% dengan taraf kesalahan 5% sehingga didapatkan sampel sebesar :

$$n = \frac{58}{1 + (58 \times 0,05^2)} = \frac{58}{1,1450} = 50,65$$

dibulatkan menjadi 51

Berdasarkan perhitungan diatas, maka besar sampel pada penelitian ini sebesar 51 penyelenggara klinik.

Lokasi penelitian adalah klinik di wilayah Kota Surabaya. Waktu pengumpulan data penelitian dilakukan pada bulan Oktober sampai dengan Desember 2015. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik observasi dengan alat pengumpul data berupa kuesioner. Selanjutnya

dilakukan analisis untuk mengetahui adanya keterkaitan antar variabel, serta hasilnya digunakan untuk memberikan rekomendasi dalam rangka penetapan kebijakan kepada Pemerintah Kota Surabaya.

Pengolahan data dilakukan dengan mengidentifikasi distribusi tingkatan *situation awareness*, persepsi risiko dan manfaat penyelenggara klinik terhadap perizinan dan kepatuhan penyelenggara klinik dalam pengurusan perizinan di Kota Surabaya. Selanjutnya, data yang telah teridentifikasi akan dianalisis menggunakan uji statistik untuk mengetahui pengaruh *situation awareness*, persepsi resiko dan manfaat terhadap kepatuhan. Pengolahan data secara analitik dilakukan dengan menggunakan uji regresi linier dan regresi ordinal.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Situation Awareness Penyelenggara Klinik Tentang Perizinan

Situation awareness adalah kesadaran atas situasi yang dihadapi. Mice Endsley (1995), penemu teori *situation awareness* mendefinisikan *situation awareness* sebagai kesadaran terhadap segala sesuatu yang terjadi di sekitar kita dan memahami informasi yang dibutuhkan saat ini dan dimasa depan. *Situation awareness* ditentukan oleh tujuan dan konteks yang spesifik dimana akan berubah sesuai dengan perubahan lingkungan. Seorang penyelenggara klinik harus memahami apa yang dilakukan dan dihadapi sehingga dapat mengelola risikonya dengan lebih baik. *Situation awareness* dari penyelenggara klinik dibutuhkan dalam kepatuhan pengurusan perizinan klinik. Tingkatan *situation awareness* pada penelitian ini adalah sebagai berikut. Tingkat 1 yaitu persepsi elemen, pada tingkat ini penyelenggara klinik mampu menyebutkan persyaratan perizinan klinik. Tingkat 2 yaitu pemahaman terhadap situasi, pada tingkat ini penyelenggara klinik mampu menyebutkan persyaratan penyelenggaraan klinik. Tingkat 3 yaitu prediksi status masa depan, pada tingkat ini penyelenggara klinik mampu memprediksikan pengurusan perizinan di masa depan. Pengukuran *situation awareness* penyelenggara klinik terhadap perizinan dilakukan pada 51 klinik sasaran. Hasil pengukuran terhadap 3 tingkatan *situation awareness* adalah sebagai berikut.

Pengukuran persepsi elemen meliputi persyaratan perizinan, izin operasional klinik, izin mendirikan bangunan (IMB), izin gangguan (HO) dan pertanyaan seputar persyaratan perizinan klinik. Terdapat 2 temuan pada hasil pengukuran terhadap persepsi elemen. Temuan pertama adalah sebesar 64,7% persepsi elemen penyelenggara klinik tentang instansi penerbit IMB masih salah. Temuan kedua, semua penyelenggara klinik (100%) juga masih salah dalam menjawab masa berlaku SIP tenaga medis di klinik. Hasil pengukuran persepsi elemen menunjukkan bahwa 36 penyelenggara klinik memiliki tingkat persepsi

elemen yang baik. Sesuai dengan Endsley (1995) yang menyatakan bahwa tingkat persepsi elemen pada *situation awareness* akan mendukung pemilihan mental model yang tepat untuk setiap permasalahan yang ditemui. Mental model ini digunakan oleh penyelenggara klinik untuk memahami data yang perlu diperhatikan pada saat melakukan proses perpanjangan izin operasional. Selain itu mental model akan membantu penyelenggara klinik memisahkan data yang mampu mengindikasikan potensi masalah dengan data yang tidak relevan. Jika data tersebut tidak digali dan digunakan dengan baik maka dapat mengakibatkan proses perpanjangan izin operasional tidak tepat waktu. Pengukuran selanjutnya, penyelenggara klinik yang memiliki nilai baik masuk dalam pengukuran *situation awareness* tingkat 2 yaitu pemahaman situasi, sedangkan yang memiliki nilai sedang masuk dalam *situation awareness* tingkat 1 yaitu persepsi elemen.

Pengukuran pemahaman situasi meliputi persyaratan perizinan, izin operasional klinik, izin mendirikan bangunan (IMB), izin gangguan (HO) dan pertanyaan seputar penyelenggaraan klinik. Hasil pengukuran menunjukkan bahwa 32 penyelenggara klinik sudah memiliki pemahaman situasi yang baik. Hal ini menunjukkan penyelenggara klinik tersebut dapat memahami persyaratan penyelenggaraan klinik sesuai dengan Permenkes 9 tahun 2014 tentang Klinik. Penyelenggara klinik yang memiliki nilai baik masuk dalam pengukuran *situation awareness* tingkat 3 yaitu prediksi status masa depan, sedangkan yang

memiliki nilai sedang masuk dalam *situation awareness* tingkat 2 yaitu pemahaman situasi.

Pengukuran prediksi masa depan meliputi pengelolaan perizinan, perjanjian kerja dengan tenaga kerja di klinik, sistem penggajian tenaga kerja serta akreditasi klinik. Hasil pengukuran prediksi status masa depan menunjukkan bahwa terdapat 7 penyelenggara klinik yang memiliki prediksi masa depan yang baik, sedangkan 25 klinik memiliki prediksi masa depan yang sedang. Penyelenggara klinik yang memiliki nilai sedang masuk dalam *situation awareness* tingkat 2 yaitu pemahaman situasi. Prediksi status masa depan merupakan tingkatan tertinggi dalam *situation awareness*, di mana penyelenggara klinik mampu memprediksikan perkembangan keadaan dalam waktu dekat sehingga dapat bermanfaat dalam proses perpanjangan izin operasional. Pada penelitian ini diketahui bahwa sebagian penyelenggara klinik belum mampu melakukan prediksi status masa depan terhadap proses perpanjangan izin operasional. Prediksi status masa depan yang kurang baik tersebut terutama pada prediksi perizinan klinik yang makin sulit, sistem penggajian tenaga kerja dan akreditasi klinik. Prediksi status masa depan yang tergolong kurang baik dapat mempengaruhi keputusan atau tindakan penyelenggara klinik yang berpotensi pada keterlambatan pengurusan izin operasional.

Rekapitulasi hasil analisis pengukuran *situation awareness* secara keseluruhan pada penyelenggara klinik sasaran dapat dilihat pada Tabel berikut.

Tabel 1. Hasil Pengukuran *Situation Awareness* Penyelenggara Klinik tentang Perizinan di Kota Surabaya Tahun 2015

Kategori <i>Situation Awareness</i>	Frekuensi	Persentase
Tingkat 1 - Persepsi Elemen	15	29,4
Tingkat 2 - Pemahaman Situasi	29	56,8
Tingkat 3 - Prediksi Masa Depan	7	13,8
Total	51	100,0

Tabel 1 menunjukkan hasil pengukuran *situation awareness* penyelenggara klinik sebagian besar masuk dalam tingkat 2 yaitu pemahaman situasi. Teori *situation awareness* yang dikemukakan oleh Endsley (1995) menyebutkan bahwa faktor yang mempengaruhi *situation awareness* diantaranya adalah memori kerja, harapan dan penyesuaian pola. Ketika penyelenggara klinik memiliki persepsi yang baik terhadap persyaratan perizinan, maka belum tentu penyelenggara klinik tersebut memiliki pemahaman ataupun prediksi yang baik pula terhadap proses perizinan. Sejalan dengan hasil penelitian ini, penyelenggara klinik yang memiliki persepsi baik terhadap perizinan belum tentu dapat memiliki pemahaman yang baik ataupun prediksi yang baik pula terhadap proses perizinan. Oleh karena itu perlu dilakukan sosialisasi yang terus menerus untuk meningkatkan *situation awareness*

penyelenggara klinik terhadap perizinan dan secara berkala dilakukan pembinaan serta pengawasan agar penyelenggara klinik selalu mematuhi peraturan tentang penyelenggaraan klinik.

Endsley (1995) menyatakan bahwa beberapa tahun terakhir kurangnya *situation awareness* menjadi salah satu faktor kecelakaan di angkatan udara. Hal ini menunjukkan pentingnya *situation awareness* dalam memahami dan memprediksi perizinan klinik sebagai langkah antisipatif terhadap risiko. *Situation awareness* yang dimiliki penyelenggara klinik akan dapat meningkatkan kepatuhan dalam pengurusan perizinan klinik sehingga tidak terlambat dalam pengurusan perizinan.

Persepsi Penyelenggara Klinik Terhadap Risiko yang Dihadapi Jika Tidak Memiliki Izin Operasional

Risiko didefinisikan sebagai perkiraan subjektif individu untuk menderita kerugian dalam menerima hasil yang diinginkan (Pavlou, 2001). Cunningham (1967) juga mendefinisikan persepsi risiko (*perceived risk*) sejumlah kerugian yang merupakan konsekuensi dari suatu kegiatan yang tidak menguntungkan dan merupakan kepastian dari perasaan subjektif individu atas konsekuensi kerugian.

Persepsi risiko penyelenggara klinik adalah penilaian subjektif dari penyelenggara klinik terhadap kemungkinan dari sebuah kejadian jika tidak memiliki izin operasional klinik dan seberapa khawatir individu dengan konsekuensi atau dampak yang ditimbulkan jika tidak memiliki izin operasional. Persepsi risiko yang dinilai adalah persepsi risiko hukum, persepsi risiko ekonomi dan persepsi risiko kunjungan pasien. Distribusi persepsi risiko penyelenggara klinik adalah sebagai berikut.

Tabel 2. Distribusi Persepsi Penyelenggara Klinik terhadap Risiko jika Tidak Memiliki Izin Operasional di Kota Surabaya Tahun 2015

Perspesi Risiko	Rendah		Sedang		Tinggi	
	N	%	n	%	n	%
Risiko Hukum	0	0,0	10	19,6	41	80,4
Risiko Ekonomi	6	11,8	29	56,9	16	31,4
Risiko Kunjungan Pasien	8	15,7	30	58,8	13	25,5

Pada hasil analisis distribusi persepsi risiko hukum penyelenggara klinik menunjukkan bahwa sebagian besar memiliki persepsi bahwa tidak memiliki izin operasional adalah sangat berisiko. Persepsi risiko penyelenggaraan klinik jika tidak memiliki perjanjian kerja dengan tenaga kerja, hanya sebagian kecil saja yang menganggap sangat berisiko. Begitu juga dengan tidak adanya kerjasama dengan rumah sakit sebagian besar menganggap tidak berisiko. Risiko hukum berkaitan dengan tuntutan dari masyarakat atau pesaing bisnis.

Pada hasil distribusi persepsi risiko ekonomi penyelenggara klinik menunjukkan bahwa sebagian besar mempunyai persepsi bahwa tidak memiliki izin operasional memiliki risiko ekonomi yang sedang. Risiko ekonomi ada kaitannya dengan kerugian secara ekonomi.

Pada hasil distribusi persepsi risiko kunjungan pasien menunjukkan bahwa sebagian besar mempunyai persepsi bahwa tidak memiliki izin operasional memiliki risiko kunjungan pasien yang sedang. Tidak memiliki izin operasional tidak terlalu berpengaruh terhadap kunjungan pasien.

Hasil distribusi persepsi risiko secara keseluruhan, sebagian besar penyelenggara klinik menganggap bahwa tidak memiliki izin operasional memiliki risiko yang sedang. Hal ini menunjukkan

bahwa tidak memiliki izin operasional tidak terlalu berisiko, sehingga masih banyak klinik yang tetap beroperasi walaupun masa berlaku izinnya telah habis.

Persepsi Penyelenggara Klinik Terhadap Manfaat yang Diperoleh Jika Memiliki Izin Operasional

Persepsi manfaat (*perceived benefit*) menurut Ho (2002) dalam Lee (2009; 2008) mendefinisikan bahwa persepsi kebermanfaatannya (*perceived benefit*) dapat dibedakan menjadi dua, yaitu manfaat secara langsung dan manfaat secara tidak langsung. Manfaat secara langsung merupakan manfaat yang dirasakan secara nyata oleh penyelenggara klinik. Sebaliknya, manfaat secara tidak langsung merupakan manfaat yang tidak dapat diukur atau tidak nyata.

Persepsi manfaat merupakan keyakinan penyelenggara klinik tentang sejauh mana ia akan menjadi lebih baik dengan memiliki izin operasional klinik. Persepsi manfaat yang dinilai adalah persepsi manfaat hukum, persepsi manfaat ekonomi dan persepsi manfaat kunjungan pasien. Distribusi persepsi manfaat penyelenggara klinik adalah sebagai berikut.

Tabel 3. Distribusi Persepsi Penyelenggara Klinik Terhadap Manfaat jika Memiliki Izin Operasional di Kota Surabaya Tahun 2015

Perspesi Manfaat	Rendah		Sedang		Tinggi	
	N	%	n	%	n	%
Manfaat Hukum	0	0,0	9	17,6	42	82,4
Manfaat Ekonomi	5	9,8	20	39,2	26	51,0
Manfaat Kunjungan Pasien	8	15,7	22	43,1	21	41,2

Pada hasil analisis distribusi persepsi manfaat hukum penyelenggara klinik menunjukkan bahwa sebagian besar memiliki persepsi bahwa memiliki izin operasional adalah sangat bermanfaat.

Ada sebagian kecil kecil penyelenggara klinik yang menganggap bahwa memiliki kerjasama dengan rumah sakit tidak bermanfaat. Data hasil distribusi persepsi risiko juga di dapatkan bahwa tidak adanya

kerjasama dengan rumah sakit sebagian besar menganggap tidak berisiko. Manfaat hukum sangat erat kaitannya dengan rasa aman dalam melaksanakan kegiatan.

Pada hasil distribusi persepsi manfaat ekonomi penyelenggara klinik menunjukkan bahwa sebagian besar mempunyai persepsi bahwa memiliki izin operasional memiliki manfaat ekonomi yang tinggi. Data hasil distribusi risiko ekonomi sebagian besar memiliki persepsi risiko ekonomi sedang. Manfaat ekonomi ada kaitannya dengan keuntungan secara ekonomi.

Pada hasil distribusi persepsi manfaat kunjungan pasien menunjukkan bahwa sebagian besar mempunyai persepsi bahwa memiliki izin operasional memiliki manfaat kunjungan pasien yang sedang. Memiliki izin operasional menurut tidak terlalu berpengaruh terhadap kunjungan pasien. Ada sebagian kecil penyelenggara klinik yang menganggap memiliki izin operasional tidak bermanfaat untuk kunjungan pasien. Sehingga walaupun tidak ada izin operasional tetapi tidak berpengaruh terhadap kunjungan pasien ke klinik. Hasil distribusi persepsi manfaat secara keseluruhan, sebagian besar penyelenggara klinik menganggap bahwa memiliki izin operasional memiliki manfaat yang tinggi.

Dalam penelitian ini juga dilakukan penghitungan proporsi antara persepsi manfaat terhadap persepsi risiko dari penyelenggara klinik. Hasil penghitungan proporsi rasio manfaat terhadap persepsi risiko menunjukkan bahwa sebagian besar penyelenggara klinik yaitu sebesar 62,7% menilai bahwa memiliki izin operasional mempunyai manfaat yang lebih tinggi dibanding dengan risiko tidak memiliki izin operasional.

Analisis Pengaruh *Situation Awareness* Terhadap Kepatuhan

Tabel 4. Tabulasi Silang *Situation Awareness* Terhadap Kepatuhan Penyelenggara Klinik di Kota Surabaya Tahun 2015

Tingkatan <i>Situation Awareness</i>	Kepatuhan						Total	
	Tidak Perpanjangan		Terlambat		Tepat Waktu			
	n	%	n	%	n	%	n	%
Persepsi Elemen	2	13,3	9	60,0	4	26,7	15	100
Pemahaman	7	24,1	17	58,6	5	17,2	29	100
Prediksi Masa Depan	0	0	1	14,3	6	85,7	7	100
Total	9	17,6	27	52,9	15	29,4	51	100

Analisis statistik regresi ordinal : $p = 0,002$

Hasil analisis statistik regresi ordinal pengaruh *situation awareness* terhadap kepatuhan menunjukkan nilai $p < 0,05$ yang berarti ada pengaruh yang signifikan antara *situation awareness* terhadap kepatuhan penyelenggara klinik. Dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi level *situation awareness* penyelenggara klinik maka kepatuhannya akan semakin tinggi. Hal ini sesuai dengan model Endsley yang menunjukkan

Kepatuhan Penyelenggara Klinik

Hasil pengukuran kepatuhan penyelenggara klinik di 51 klinik sasaran menunjukkan bahwa terdapat 29,4% klinik yang melakukan perpanjangan izin operasional tepat waktu. Mayoritas klinik yaitu sebanyak 52,9% terlambat melakukan perpanjangan izin operasional dan sebanyak 17,6% bahkan tidak melakukan perpanjangan izin sampai akhir tahun 2015 tetapi tetap operasional. Sementara itu, klinik yang sudah tidak melakukan perpanjangan izin dan tidak beroperasi lagi tidak melaporkan ke Dinas Kesehatan Kota Surabaya untuk melakukan penutupan klinik sesuai dengan peraturan.

Teori kepatuhan telah diteliti pada ilmu sosial khususnya dibidang psikologis dan sosiologi yang lebih menekankan pada pentingnya proses sosialisasi dalam mempengaruhi perilaku kepatuhan seorang individu. Menurut Tyler (Saleh, 2004) terdapat dua perspektif dalam literatur sosiologi mengenai kepatuhan kepada hukum, yang disebut instrumental dan normatif.

Seorang individu cenderung mematuhi hukum yang mereka anggap sesuai dan konsisten dengan norma internal mereka. Komitmen normatif melalui moralitas personal (*normative commitment through morality*) berarti mematuhi hukum karena hukum tersebut dianggap sebagai suatu keharusan, sedangkan komitmen normatif melalui legitimasi (*normative commitment through legitimacy*) berarti mematuhi peraturan karena otoritas penyusun hukum tersebut memiliki hak untuk mendikte perilaku.

bagaimana *situation awareness* menyediakan dasar utama untuk pembuat keputusan selanjutnya dan kinerja yang lebih baik dalam suatu pekerjaan yang kompleks dan sistem yang dinamis. Meskipun tidak menjamin pengambilan keputusan yang sukses, tetapi *situation awareness* yang baik seperti isyarat, penilaian situasi, prediksi merupakan proses input yang diperlukan untuk keputusan yang baik (Endsley & Smolensky, 1998).

Analisis Pengaruh Persepsi Risiko Terhadap Kepatuhan

Tabel 5. Tabulasi Silang Persepsi Risiko Terhadap Kepatuhan Penyelenggara Klinik di Kota Surabaya Tahun 2015

Tingkatan Persepsi Risiko	Kepatuhan						Total	
	Tidak Perpanjangan		Terlambat		Tepat Waktu			
	n	%	n	%	n	%	n	%
Risiko Rendah	0	0	3	60,0	2	40,0	5	100
Risiko Sedang	6	23,1	14	53,8	6	23,1	26	100
Risiko Tinggi	3	15,0	10	50,0	7	35,0	20	100
Total	9	17,6	27	52,9	15	29,4	51	100

Analisis statistik regresi ordinal : $p = 0,393$

Berdasarkan hasil uji pengaruh persepsi risiko terhadap kepatuhan menunjukkan nilai $p > 0,05$ yang berarti tidak adanya pengaruh persepsi risiko terhadap kepatuhan penyelenggara klinik. Sesuai dengan hasil distribusi persepsi risiko secara keseluruhan, sebagian besar penyelenggara

klinik menganggap bahwa tidak memiliki izin operasional memiliki risiko yang sedang. Hal ini menunjukkan bahwa tidak memiliki izin operasional tidak terlalu berisiko, sehingga masih banyak klinik yang tetap beroperasi walaupun masa berlaku izinnya telah habis.

Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat Terhadap Kepatuhan

Tabel 6. Tabulasi Silang Persepsi Manfaat Terhadap Kepatuhan Penyelenggara Klinik di Kota Surabaya Tahun 2015

Tingkatan Persepsi Manfaat	Kepatuhan						Total	
	Tidak Perpanjangan		Terlambat		Tepat Waktu			
	n	%	n	%	n	%	n	%
Manfaat Rendah	0	0	2	50,0	2	50,0	4	100
Manfaat Sedang	4	20,0	13	65,0	3	15,0	20	100
Manfaat Tinggi	5	18,5	12	44,4	10	37,0	27	100
Total	9	17,6	27	52,9	15	29,4	51	100

Analisis statistik regresi ordinal : $p = 0,240$

Tabel 6 menunjukkan bahwa hasil analisis statistik regresi ordinal diperoleh nilai $p > 0,05$ yang menunjukkan tidak adanya pengaruh persepsi manfaat terhadap kepatuhan penyelenggara klinik. Hasil distribusi persepsi manfaat secara keseluruhan menunjukkan sebagian besar penyelenggara klinik menganggap bahwa memiliki izin operasional memiliki manfaat yang tinggi tetapi pada kenyataannya sebagian besar klinik masih terlambat dalam pengurusan perizinan.

Rekomendasi

Rekomendasi yang dapat diusulkan untuk peningkatan kepatuhan terhadap perizinan adalah sebagai berikut. Kesadaran penyelenggara klinik tentang perizinan harus lebih ditingkatkan agar tingkat kepatuhan dalam pengurusan perizinan dapat tepat waktu dan tidak terjadi kekosongan izin karena keterlambatan dalam pengurusan perpanjangan izin operasional. Dinas Kesehatan Kota Surabaya sebaiknya lebih aktif dalam melakukan sosialisasi kepada asosiasi klinik, organisasi profesi dan masyarakat tentang perizinan klinik dan penyelenggaraan klinik. Selain itu Dinas Kesehatan Kota Surabaya juga melakukan pembinaan dan pengawasan dalam penyelenggaraan klinik serta melakukan pemetaan sistem rujukan di Kota Surabaya dan mengharuskan

klinik memiliki kerjasama dengan rumah sakit untuk mengurangi risiko terlambat merujuk.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut. Sebagian besar penyelenggara klinik menunjukkan hasil pengukuran *situation awareness* masuk dalam tingkat 2 yaitu pemahaman situasi. Sebagian besar penyelenggara klinik juga memiliki persepsi bahwa tidak memiliki izin operasional memiliki risiko sedang, sedangkan memiliki izin operasional memiliki manfaat yang tinggi. Hasil analisis menunjukkan ada pengaruh tingkatan *situation awareness* terhadap kepatuhan penyelenggara klinik untuk perpanjangan perizinan, sehingga dapat dikatakan bahwa semakin tinggi tingkatan *situation awareness* maka semakin tinggi pula kepatuhan penyelenggara klinik. Namun, hasil analisis juga menunjukkan tidak ada pengaruh persepsi risiko dan manfaat terhadap kepatuhan, sehingga dapat dikatakan bahwa persepsi risiko dan manfaat yang tinggi tidak selalu dapat meningkatkan kepatuhan.

DAFTAR PUSTAKA

Endsley, Mica R., Bolle, Beny and Jones. Debra O. 2003. *Designing/or Situation Awareness An*

- Approach to User-Centered Design*. London and New York: Taylor & Francis.
- Endsley, M.R., (1988). *Design and Evaluation for Situation Awareness Enhancement*. In Proceeding of The Human Factors Society 32nd Annual Meeting (pp.97-101). Santa Monica, CA: Human Factors Society.
- Endsley, M.R., dan Bolstad, C.R., (1994). *Individual Differences in Pilot Situation Awareness*. The International Journal of Aviation Psychology, 4(3), 241–264. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Endsley, M.R., (1995). *Toward a Theory of Situation Awareness In Dynamic Systems*. Human Factors, Vol. 37(1), 32–64. Human Factors and Ergonomics Society.
- Endsley, M.R., (1999). *Situation Awareness In Aviation System*. Dalam, Garland, D.J., dan Hopkin, V.D., (Eds). *Handbook of Aviation Human Factors*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Endsley, M.R., (2000). *Theoretical Underpinnings of Situation Awareness: A Critical Review*. Dalam, Endsley, M.R., dan Garland, D.J. (Eds). *Situation Awareness Analysis and Measurement*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Saleh, R. (2004). Studi Empiris Ketepatan Waktu Pelaporan Keuangan Perusahaan Manufaktur di Bursa Efek Jakarta. Simposium Nasional Akuntansi VII. Pp.897-910.