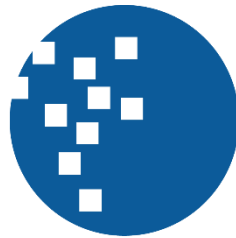


**ANALISIS OPERASIONAL DAN MANAJEMEN KLINIK
PRATAMA SEBAGAI SEBUAH *SUSTAINABLE*
INVESTMENT (STUDI KASUS PADA KLINIK PRATAMA
BPJS DAN NON BPJS)**



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

Laporan Proyek Penelitian Akademis
Diajukan sebagai Tugas Akhir dalam Rangka
Memperoleh Gelar Magister Manajemen (M.M.)
Pada Program Sudi Magister Manajemen Teknologi

MUHAMMAD GHIFFARI LUKMANUL ALIF POHAN

00000066409

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN TEKNOLOGI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2023**

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Muhammad Ghiffari Lukmanul Alif Pohan

Nomor Induk Mahasiswa : 00000066409

Program studi : Strata-2 Magister Manajemen Teknologi

Proyek Penelitian Akademis dengan judul:

Analisis Operasional dan Manajemen Klinik Pratama Sebagai Sebuah *Sustainable Investment* (Studi Kasus Pada Klinik Pratama BPJS dan Non BPJS).

merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain, dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan, baik dalam pelaksanaan skripsi maupun dalam penulisan laporan skripsi, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk Tugas Akhir yang telah saya tempuh.

Tangerang, 20 Desember 2023



Muhammad Ghiffari Lukmanul Alif Pohan

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

HALAMAN PERSETUJUAN

Tesis dengan judul

Implementasi Sistem Informasi Klinik Pada Klinik Pratama BPJS dan Non BPJS
Sebagai Sebuah *Sustainable Investment*

Oleh

Nama : Muhammad Ghiffari Lukmanul Alif Pohan
NIM : 00000066409
Program Studi : Strata-2 Magister Manajemen Teknologi
Fakultas : Bisnis


Telah disetujui untuk diajukan pada
Sidang Ujian Tesis Universitas Multimedia Nusantara

Tangerang, 20 Desember 2023


Dosen Pembimbing Utama


Dr. Djohan Gunawan Hasan, M.M.
NIDN 0322086902

Dosen Pembimbing Pendamping


Dr. Ir. P. M. Winarno, M.Kom.
NIDN 330106002

Ketua Program Studi Magister
Manajemen Teknologi


Dr. Prio Utomo, S.T., M.P.C.
NIDN 0321057504

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis dengan judul
Analisis Operasional dan Manajemen Klinik Pratama Sebagai Sebuah Sustainable
Investment (Studi Kasus Pada Klinik Pratama BPJS dan Non BPJS)

Oleh

Nama : Muhammad Ghiffari Lukmanul Alif Pohan
NIM : 00000066409
Program Studi : Strata-2 Magister Manajemen Teknologi
Fakultas : Bisnis

Telah diujikan pada hari Senin, 8 Januari 2024
Pukul 15.00 s.d 17.00 dan dinyatakan
LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.


Pembimbing Utama


Dr. Djohan Guna van Hasan, M.M.
NIDN 0323086902

Pembimbing Pendamping


Dr. Ir. P. M. Winarno, M.Kom.
NIDN 3301060002

Ketua Sidang


Dr. Kristianus Ade Sudiyono, S.T., M.M
NIDN 0312116803

Ketua Program Studi Manajemen
Magister Teknologi


Dr. Prio Utomo, S.T., M.P.C.
NIDN 0321057504

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMI

Sebagai civitas academica Universitas Multimedia Nusantara, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Ghiffari Lukmanul Alif Pohan

NIM : 00000066409

Program Studi : Strata-2 Magister Manajemen Teknologi

Fakultas : Bisnis

JenisKarya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Multimedia Nusantara Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul.

Analisis Operasional dan Manajemen Klinik Pratama Sebagai Sebuah Sustainable Investment (Studi Kasus Pada Klinik Pratama BPJS dan Non BPJS).

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini, Universitas Multimedia Nusantara berhak menyimpan, mengalihmediakan/mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tangerang, 20 Desember 2023

Yang menyatakan,

Muhammad Ghiffari Lukmanul Alif Pohan

KATA PENGANTAR

Peneliti berharap penelitian ini bisa membawa manfaat pula menjadi solusi bagi pelaku usaha yang terlibat juga menjadi salah satu bahan dalam mengembangkan keilmuan terutama dalam hal memajukan bisnis kesehatan secara umum. Tak lupa peneliti pun mengucapkan syukur kepada Allah S.W.T dan mengucapkan terimakasih yang sebesar besarnya kepada mereka yang telah mendukung dan membantu terselesainya penelitian ini dan orang-orang yang peneliti tidak bisa sebut satu per satu.

Ucapan terima kasih peneliti sampaikan terutama kepada.

1. Dr. Ninok Leksono, selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Dr. Florentina Kurniasari T., S. Sos., MBM., selaku Dekan Fakultas Universitas Multimedia Nusantara.
3. Dr. Prio Utomo, S.T., M.P.C., selaku Ketua Program Studi Universitas Multimedia Nusantara.
4. Dr. Djohan Gunawan Hasan, M.M., sebagai Pembimbing pertama yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya tugas akhir ini.
5. Dr. Ir. P. M. Winarno, M.Kom., sebagai Pembimbing kedua (*jika ada dua Pembimbing) yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya tugas akhir ini.
6. Istri dan keluarga penulis yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

Tangerang, 20 Desember 2023

Muhammad Ghiffari Lukmanul Alif Pohan

ABSTRAK

Tujuan dan Sasaran: Teknologi informasi saat ini telah umum digunakan dalam berbagai sektor termasuk kesehatan, salah satunya aplikasi penunjang pada fasilitas layanan kesehatan (Fasyankes). Klinik Pratama sebagai salah satu Fasyankes saat ini memiliki pilihan untuk bekerjasama dengan BPJS atau tidak. Klinik sebagai sebuah bisnis memerlukan *sustainability*. Berangkat dari kondisi ini, maka dilakukan penelitian mengenai Klinik Pratama BPJS dan non-BPJS dinilai sebagai *sustainable investment* dan bagaimana penggunaan teknologi aplikasi penunjang pada keduanya.

Metode penelitian: Penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif studi kasus. Penelitian dilakukan di Kabupaten Bandung dengan menggunakan Purposive Sampling untuk menentukan subjek penelitian. Didapatkan 4 responden yang merupakan pelaku utama bisnis Klinik Pratama, dua diantaranya Klinik BPJS, dan dua lainnya Klinik non-BPJS. Dilakukan wawancara kepada responden untuk mendapatkan data yang kemudian diinterpretasi.

Hasil: Klinik Pratama pada dasarnya memiliki nilai *sustainability* karena komoditasnya berbasis kebutuhan konsumen. Pelayanan kepada pasien menjadi hal yang utama dalam bisnis ini sehingga klinik BPJS perlu usaha yang lebih karena memiliki banyak batasan. Di sisi lain klinik non-BPJS perlu strategi lebih untuk tingkat kunjungan pasien serhubungan dengan *price rate* yang lebih tinggi, sementara klinik BPJS cenderung lebih *safety* karena sifatnya kapitasi. Implementasi teknologi aplikasi / SIK pada kedua jenis Klinik Pratama telah dilakukan dalam bentuk yang berbeda. Klinik BPJS wajib menggunakan PCare BPJS yang digunakan untuk input data pasien, klaim, dan lainnya. Sementara Klinik non-BPJS memiliki aplikasi sistem informasi klinik sendiri yang menggunakan jasa pengembang aplikasi. Disamping itu kedua jenis klinik juga menggunakan aplikasi sistem klinik pihak ketiga dengan sifat *subscription*.

Kesimpulan: Klinik Pratama baik BPJS maupun non-BPJS merupakan *sustainable investment* meskipun keduanya memiliki tantangannya masing-masing. Penggunaan teknologi aplikasi sudah dilakukan pada kedua jenis klinik dengan memakai aplikasi yang dibuat oleh BPJS, aplikasi milik klinik pribadi, maupun aplikasi berbayar. Kondisi ini merupakan hal yang baik karena kedepannya terdapat rancangan program dinas kesehatan dimana semua klinik akan menggunakan aplikasi sistem informasi yang terpusat.

Kata kunci: klinik, BPJS, *sustainable investment*, aplikasi, SIK

ABSTRACT

Aims and Objectives: Nowadays, information and technology is widely used in various sectors, including healthcare, such as applications in health service facilities (Fasyankes). Primary Care Clinics, as one of the Fasyankes, currently have the option to collaborate with the BPJS or not. As a business entity, a clinic requires sustainability. Based on this condition, research is conducted on BPJS and non-BPJS Primary Care Clinics, evaluated as sustainable investments, and how supporting application technology is utilized in both.

Research Method: This study employs a qualitative case study method. The research is conducted in the Bandung Regency using Purposive Sampling to determine research subjects. Four respondents, representing key players in the Primary Care Clinic business are selected, including two from BPJS clinics and two from non-BPJS clinics. In depth interviews are conducted with the respondents to gather data, which is subsequently interpreted

Results: Primary Care Clinics fundamentally possess sustainability value due to their commodity being based on consumer needs. Patient care is paramount in this business, making BPJS clinics require more effort due to various limitations. On the other hand, non-BPJS clinics need more strategies to increase patient visits related to higher price rates, while BPJS clinics tend to be safer due to their capitation system. The implementation of application technology / SIK in both types of Primary Care Clinics has been executed in different forms. BPJS clinics are required to use BPJS's PCare, which is used for patient data input, claims, and more. Meanwhile, non-BPJS clinics have their own clinic information system application developed by a third-party application developer. Additionally, both types of clinics also utilize third-party clinic system applications with subscription.

Conclusion: Both BPJS and non-BPJS Primary Care Clinics are considered sustainable investments, despite facing their respective challenges. The use of application technology is present in both types of clinics, using applications developed by BPJS, proprietary clinic applications, and third party applications subscription. This condition is positive as there are plans from the health department program in the future where all clinics will use a centralized information system application.

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

Keywords: clinic, BPJS, sustainable investment, application, SIK

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMI	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Batasan Penelitian	8
1.5. Manfaat Penelitian	9
1.5.1. Manfaat Teoretis	9
1.5.2. Manfaat Praktis	9
BAB II TINJAUAN LITERATUR	11
2.1. Tinjauan Teori	11
2.1.1. Klinik	11

2.1.2.	Jenis Klinik	12
2.1.3.	Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).....	13
2.1.5.	Pelayanan	16
2.1.6.	Pelayanan Kesehatan di Kabupaten Bandung.....	17
2.1.7.	Pengertian Bisnis.....	19
2.1.8.	Manajemen Bisnis.....	20
2.1.9.	Manajemen Pelayanan Kesehatan.....	22
2.1.10.	<i>Sustainable Investment</i>	23
2.1.11.	Sistem Informasi	25
2.1.12.	Sistem Informasi Klinik	26
2.2.	Penelitian Terdahulu.....	26
2.3.	Kerangka Berpikir atau Kerangka Konseptual.....	32
2.4.	Proposisi	33
BAB III METODE PENELITIAN		35
3.1.	Paradigma Penelitian	35
3.2.	Rancangan Penelitian	36
3.3.	Subjek dan Objek Penelitian	37
3.4.	Prosedur dan Instrumen Penelitian.....	38
3.5.	Teknik Analisis Data	41
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN		43
4.1.	Karakteristik Narasumber.....	43
4.2.	Hasil Penelitian.....	46
4.2.1.	Alasan Memilih Klinik Sebagai Sebuah Usaha	47
4.2.2.	Penilaian Mengenai Klinik Adalah Sebuah Bisnis yang <i>Profitable</i> dan <i>Sustainable</i>	49
4.2.3.	Cara Yang Benar Menjalankan Usaha Klinik.....	51
4.2.4.	Alasan Klinik Memilih Bekerjasama/Tidak Dengan BPJS Beserta Penilaian Kelebihan Dan Kekurangan Kerjasama BPJS.....	53
4.2.5.	Cara Memaksimalkan Hubungan Antara Regulator – Klinik – SDM – Pasien	55
4.2.6.	Kesempatan Dan Batasan Usaha Klinik.....	56

4.2.7. Faktor Yang Bisa Membuat Usaha Klinik Dinilai Berhasil Dan Bisa Berhasil.....	58
4.2.8. Penggunaan Aplikasi (<i>Software</i>) Penunjang Untuk Meningkatkan Efektifitas Dan Efisiensi.....	59
4.3. Pembahasan.....	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	76
5.1. Kesimpulan.....	76
5.2. Saran.....	79
5.2.1. Saran Teoritis.....	79
5.2.2. Saran Praktis.....	79
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN	85



DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
2.1	Penelitian Terdahulu	27
4.1	Rangkuman Temuan Penelitian	56

UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
1.1	Sebaran Penduduk Kabupaten Bandung	14
2.2	Kerangka Pemikiran	26
3.1	Bagan Prosedur Penelitian	34



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		Halaman
1	Transkrip Wawancara	87
2	Kartu Bimbingan Tugas Akhir Pembimbing 1	99
3	Kartu Bimbingan Tugas Akhir Pembimbing 2	100

