

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian kualitatif dengan metode studi kasus yang dilakukan peneliti terhadap Klinik Pratama Mandiri dan Klinik Pratama BPJS dengan menggunakan wawancara dan studi dokumen tentang Klinik Pratama sebagai sebuah *Sustainable Investment*. Maka peneliti dapat mengambil kesimpulan yang akan peneliti coba paparkan sebagai berikut. Peneliti juga akan membagi kesimpulan kedalam 3 bagian, yaitu Klinik Pratama secara utuh, Klinik Pratama BPJS dan Klinik Pratama Non BPJS.

Kesimpulan terkait Klinik Pratama secara utuh adalah sebagai berikut :

- 1) Kebutuhan masyarakat terkait fasilitas kesehatan dalam hal ini Faskes 1 atau Klinik bisa dikatakan sangat dibutuhkan, dikarenakan untuk sehat memang menjadi kebutuhan dasar manusia. Apalagi kini masyarakat sudah lebih sadar dan memperhatikan kesehatan.
- 2) Klinik sebagai sebuah unit usaha pula dapat disimpulkan sebagai sebuah bisnis yang sustain dikarenakan alasan yang peneliti sampaikan diatas, komoditasnya adalah komoditas kebutuhan.
- 3) Cara terbaik dalam mengelola sebuah Klinik adalah dengan mengedepankan pelayanan, dimana pasien yang menjadi konsumen kemudian akan merasakan nilai tambah selain dari apa yang dibutuhkannya yaitu sehat.

- 4) Kesempatan dan batasan usaha dalam lini bisnis ini memang masih luas, namun perlu juga memperhatikan regulasi yang sudah ditetapkan oleh regulator terkait juga mempersiapkan diri terhadap regulasi baru yang kemudian akan di implementasikan.
- 5) Faktor keberhasilan klinik pada dasarnya adalah ketika ia mampu memberikan apa yang menjadi kebutuhan pasien, yang adalah sembuh.
- 6) Perihal memaksimalkan usaha dibagi menjadi dua bagian, yang adalah faktor internal dan eksternal, untuk faktor internal dapat dilakukan dengan memperhatikan beberapa aspek, seperti aspek keuangan, aspek pelayanan (pelanggan), aspek operasional harian (SOP) dan terakhir aspek pengembangan SDM itu sendiri. Lalu untuk faktor eksternal adalah dengan mengikuti aturan dan regulasi yang berlaku, namun ada baiknya pemilik usaha tidak mengikuti regulasi secara buta.
- 7) Implementasi aplikasi penunjang (SIK) sangatlah disambut dan menjadi sebuah kesempatan bagi usaha untuk bisa berkembang lebih lanjut, namun yang perlu diperhatikan adalah bagaimana aplikasi ini bisa memenuhi tujuan utamanya yang adalah peningkatan efisiensi dan efektifitas secara berkelanjutan, penerapan Sistem Informasi Klinik secara umum sudah memberikan dampak positif pada setidaknya beberapa sektor, seperti kecepatan dan kenyamanan pelayanan pula operasional dan manajemen bisnis seperti pengurangan *fixed cost* karena dapat mengurangi sumber daya tidak perlu.
- 8) Implementasi sistem informasi klinik (SIK) telah dilakukan baik oleh klinik BPJS maupun non-BPJS dan terbukti pula memberikan manfaat secara riil

terhadap pelayanan. Kondisi ini merupakan hal yang baik mengingat kedepannya terdapat rancangan program dinas kesehatan dimana semua klinik akan menggunakan aplikasi sistem informasi yang terpusat.

Kemudian kesimpulan terkait Klinik BPJS adalah sebagai berikut:

- 1) Klinik BPJS adalah sebuah bisnis yang *sustainable* dikarenakan ia memiliki profit yang berifat pasti setiap periodenya. Namun memang perlu menjadi perhatian tentang pengelolaan keuangan dan SDM agar bisnis bisa bertahan dan bahkan berkembang. Juga perlu usaha lebih untuk bisa mencapai hal tersebut.
- 2) Dari sisi bisnis Klinik BPJS bergantung pada kapitasi, sehingga secara tidak langsung Klinik BPJS yang sukses adalah klinik yang mampu mendapatkan kapitasi yang besar.
- 3) Kelebihan dari memilih untuk bekerja sama dengan BPJS adalah faktor *safety*, karena memang klinik jenis ini hamper tidak mungkin untuk pailit, dikarenakan ada tidaknya pasien tidak berpengaruh terhadap pendapatan, yang menjadi pengaruh adalah kapitasi. Terkait kapitasi penentuan dilakukan oleh dinas kesehatan dan kapitasi sendiri memiliki nilai minimal sampai dengan kemudian akan dikaji ulan ketika perpanjangan izin usaha yang dilakukan per 5 tahun.

Terakhir, kesimpulan terkait Klinik Non BPJS adalah sebagai berikut :

- 1) Klinik Mandiri atau Klinik non-BPJS pula merupakan sebuah bisnis yang *sustainable*, walaupun memang memiliki resiko yang lebih tinggi dalam operasionalnya, dikarenakan memang klinik jenis ini sudah pasti memiliki *Price Rate* yang lebih tinggi dari Klinik BPJS, maka dari itu perlu rasanya bagi

Klinik Mandiri untuk memberikan pelayanan dan produk yang jauh lebih baik agar bisa bertahan dan berkembang dalam industri ini.

- 2) Faktor keberhasilan bagi Klinik Mandiri secara gambaran umum pun sama, namun karena fokus Klinik Mandiri adalah memberikan layanan terbaik maka faktor lain yang bisa menjadi penentu berhasil atau tidaknya sebuah Klinik Mandiri adalah tingkat kunjungan pasien baru dan kunjungan pasien kembali.

5.2. Saran

5.2.1. Saran Teoritis

- 1) Perlunya penelitian lebih lanjut mengenai Klinik Pratama BPJS dan non-BPJS sebagai *sustainable investment* yang dikaji dari segi kuantitatif.
- 2) Penelitian mengenai Klinik Pratama BPJS dan non-BPJS sebagai *sustainable investment* dengan scope yang lebih luas.

5.2.2. Saran Praktis

Dalam penelitian ini ditemukan beberapa masalah yang masih menjadi persoalan yang belum terselesaikan, maka peneliti mengusulkan beberapa saran yang akan peneliti paparkan sebagai berikut:

- 1) Saran bagi pelaku usaha Klinik Mandiri, untuk bisa melakukan evaluasi ttingkat kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan secara berkala. Agar klinik bisa memiliki acuan terhadap apa yang perlu ditingkatkan. Peneliti juga merasa perlu adanya studi yang dilakukan klinik terhadap kebutuhan layanan tambahan bagi masyarakat yang menjadi pangsa pasarnya, sehingga klinik dapat menyediakan layanan sebagai alternatif atau langkah preventif.

- 2) Saran bagi pelaku usaha Klinik BPJS, untuk juga bisa memperbaiki standar layanan, jangan hanya berpangku tangan dan berpasrah diri dikarenakan sudah memiliki pendapatan yang bersifat *fixed*. Klinik BPJS juga peneliti rasa perlu untuk bisa memperhatikan sektor sektor khusus seperti manajemen keuangan dan manajemen operasional harian, agar dapat memberikan pelayanan yang ter standar.
- 3) Saran bagi regulator atau dalam hal ini Dinas Kesehatan baik pusat maupun daerah, peneliti rasa perlu lebih banyak lagi membuka diskusi dengan pelaku usaha pula masyarakat secara umum, guna menghindari gagasan baik yang menjadi buruk dikarenakan implementasi yang tidak sesuai.
- 4) Saran bagi asosiasi untuk pula bisa lebih aktif dalam menyuarakan permasalahan yang dihadapi oleh pelaku usaha pula menyuarakan apa yang menjadi kebutuhan masyarakat yang sebenarnya bisa di penuhi oleh faskes 1 namun dikarena kembali regulasi yang terlalu kaku maka kemungkinan ini kemudian menjadi *wasted potential*.

Dalam penelitian ini pula penulis merasa masih banyak yang bisa digali dari bagaimana memaksimalkan Klinik Pratama sebagai sebuah bisnis, terutama untuk Klinik BPJS, karena peneliti merasa ada banyak *disturbance* yang terjadi dalam hubungan antara entitas usaha dan regulator, sehingga banyak hal yang kemudian tidak bisa dijalankan secara optimal bahkan menjadi percuma. Peneliti mendorong untuk penelitian di kemudian hari mengenai kasus ini agar dapat lebih melibatkan cara kerja regulator dalam melaksanakan pekerjaannya, sehingga dapat ditemukannya korelasi atau isu yang kemudian bisa diperbaiki.