

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang dan Identifikasi Masalah

Pelayanan kesehatan sebagai salah satu kebutuhan utama manusia, maka harus memiliki dampak manfaat besar pada kehidupan manusia. Dampak ini berhubungan erat dengan fasilitas kesehatan dalam memenuhi kebutuhan fasilitas pelayanan kesehatan. Hal ini berbanding lurus dengan kebutuhan masyarakat akan pemanfaatan dan pemerataan fasilitas kesehatan menjadi meningkat. Sebandingnya masyarakat yang banyak memakai jasa pelayanan kesehatan, maka secara bersamaan ada *output* hasil pelayanan kesehatan diterima fasilitas kesehatan. *Output* didapat fasilitas kesehatan adalah pendapatan atas jasa pelayanan yang diberikan (Rahardja dan Manurung, 2006). Dari pendapatan ini, fasilitas kesehatan akan memakainya sebagai modal kerja untuk melengkapi sumber daya dalam pelayanan kesehatan.

Adanya era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang disediakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, pada saat ini menjadi faktor perbesar kebutuhan layanan yang diberikan. Namun secara bersamaan atas besarnya layanan kesehatan diberikan kepada para peserta JKN, maka rumah sakit sebagai fasilitas kesehatan mendapat pendapatan jasa layanan kesehatan yang besar juga (Wijayani, 2018). Kesadaran masyarakat menjadi peserta BPJS Kesehatan semakin meningkat, sehingga berefek langsung pada kunjungan masyarakat datang ke rumah sakit.

Selain pendapatan diterima fasilitas kesehatan, hal terpenting berikutnya adalah pengeluaran biaya untuk menghasilkan sebuah pelayanan kesehatan. Biaya adalah sumber daya yang dikorbankan fasilitas kesehatan untuk mencapai tujuan tertentu. Pengorbanan diukur sebagai jumlah moneter yang harus dibayarkan untuk mendapatkan barang dan jasa (Bastian, 2008). Sehingga untuk menghasilkan pelayanan prima, dibutuhkan biaya untuk menyiapkan sumber daya seperti tenaga pelayanan, kefarmasian, operasional layanan, perijinan, promosi kesehatan, sarana prasarana, dan teknologi.

Tujuan lain fasilitas kesehatan dalam memberi pelayanan kesehatan juga harus memikirkan besarnya keuntungan yang diperoleh. Dengan keuntungan yang didapat, fasilitas kesehatan akan mampu memikirkan pengembangan-pengembangan jangka panjang termasuk kesejahteraan semua tenaga yang terlibat dalam pelayanan. Namun pentingnya tujuan ini harus sebanding dalam proses pengendalian keuangannya, baik pengendalian pendapatan maupun pengendalian biaya. Sehingga mengatur realisasi atas perencanaan pendapatan, beban biaya, dan keuntungan fasilitas kesehatan, membutuhkan pengendalian keuangan yang baik.

Pengendalian pendapatan fasilitas kesehatan banyak mengatur bagaimana caranya meningkatkan kunjungan pasien. Perencanaan program-program dalam mendatangkan pasien sampai memastikan pasien berkunjung dan menerima layanan kesehatan adalah strategi perbanyak jumlah pasien. Kemudian ada tindak lanjut pasca berobat sehingga pasien akan berkunjung secara berulang dan menjadi penggerak promosi kepada calon pasien lainnya.

Sedangkan pengendalian biaya diistilahkan sebagai *cost containment*, yaitu upaya penghematan biaya sebagai bentuk pengamanan biaya sampai pada tingkat rasional. Dengan catatan penghematan biaya ini tidak sampai menyebabkan mutu pelayanan kesehatan menjadi turun (Sabarguna, 2007). Penghematan biaya dilakukan melalui evaluasi adanya pemborosan aktivitas dalam pemberian pelayanan. Sebuah penelitian pembiayaan fasilitas kesehatan dalam melayani pasien BPJS Kesehatan belum mengakomodir pengendalian biaya. Pembiayaan ini seperti biaya obat dan bahan habis pakai masih di luar formularium nasional. Sehingga berdampak pada pembengkakan biaya obat dan bahan habis pakai (BHP) (Istianisa dan Oktamianti, 2016).

Latar belakang di atas berpengaruh pada pelaksanaan operasional pelayanan kesehatan sebuah klinik swasta di Kabupaten Gresik. Klinik tersebut adalah Kesehatan Mata Utama Gresik atau dalam penelitian ini disebut dengan KMU Gresik. Sejak didirikan dan diresmikan oleh Kepala Dinas Kesehatan Gresik pada 17 Januari 2010, KMU sudah melakukan 2 kali perpanjangan ijin operasional. Ijin perpanjangan terbaru diterbitkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Gresik pada tanggal 09 April 2020. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan RI No.9 tahun 2014, ijin operasional pelayanan kesehatan KMU Gresik mengikuti standarisasi klinik utama rawat jalan dengan spesialisasi mata (Menteri Kesehatan, 2014). KMU Gresik memiliki visi menjadi pusat layanan kesehatan mata terbaik di Indonesia. Kemudian diterjemahkan dalam misi (1) Memperbaiki kualitas hidup masyarakat Indonesia, dan (2) Meningkatkan kompetensi SDM dan teknologi.

Tantangan terbesar dihadapi KMU Gresik adalah optimalisasi pelayanan kesehatan mata pada pasien bertarif umum dan pasien peserta BPJS Kesehatan. Melalui jasa pelayanan kesehatan yang diberikan, KMU Gresik memperoleh sejumlah pendapatan. Pendapatan ini akan menjadi penopang modal kerja operasional klinik. Berdasarkan laporan keuangan didapatkan data pendapatan, beban biaya, dan laba. Semua pencatatan transaksi tersebut, baik pendapatan maupun biaya di KMU Gresik sudah berbasis akrual, yakni semua transaksi terjadi bisa berupa tunai dan non tunai, serta sudah diakui masuk dalam satu laporan keuangan. Dari laporan keuangan selama 3 periode mulai 2017 sampai 2019 *tren* pendapatan, beban biaya, dan laba/ rugi KMU Gresik terlihat sebagai berikut:

Tabel 1.1 Pendapatan, Beban Biaya, Dan Laba/ Rugi KMU Gresik Periode 2017-2019 (Dalam Rupiah).

Uraian	Periode		
	2017	2018	2019
Jumlah Pendapatan	22.296.079.451	24.450.348.875	21.631.815.440
Jumlah Beban Biaya	(12.564.988.291)	(16.294.536.587)	(17.761.275.911)
Laba/ Rugi	9.731.091.160	8.155.812.288	3.870.539.529

Sumber: Data Keuangan KMU Gresik Periode 2017-2019

Berdasarkan pada Tabel 1.1 dijelaskan bahwa selama 3 periode berjalan, pendapatan KMU Gresik dari periode 2017 menuju 2018 mengalami kenaikan. Namun pada periode 2019 pendapatan klinik mengalami penurunan. Target pendapatan klinik dengan bertambahnya tahun diharapkan juga naik, namun realisasi pendapatan periode 2019 terjadi penurunan. Kemudian pada realisasi pengeluaran beban biaya terlihat selama 3 periode berjalan mengalami kenaikan, sehingga berdampak pada laba/ rugi berjalan cenderung menurun. Hal ini perlu

menjadi perhatian manajemen klinik untuk melakukan analisis faktor yang mempengaruhi turunnya.

Pada Tabel 1.1 di atas untuk melihat efektifitas dan efisiensinya dalam perolehan laba/ rugi (*profit margin*), maka dilakukan persentase untuk pendapatan, beban biaya, dan laba/ rugi. Detail rincian dijelaskan pada Tabel 1.2 di bawah ini.

Tabel 1.2 *Profit Margin* KMU Gresik Periode 2017-2019 (Dalam Persentase).

Uraian	Periode		
	2017	2018	2019
Jumlah Pendapatan	100	100	100
Jumlah Pembiayaan	(56)	(67)	(82)
<i>Profit Margin</i>	44	33	18

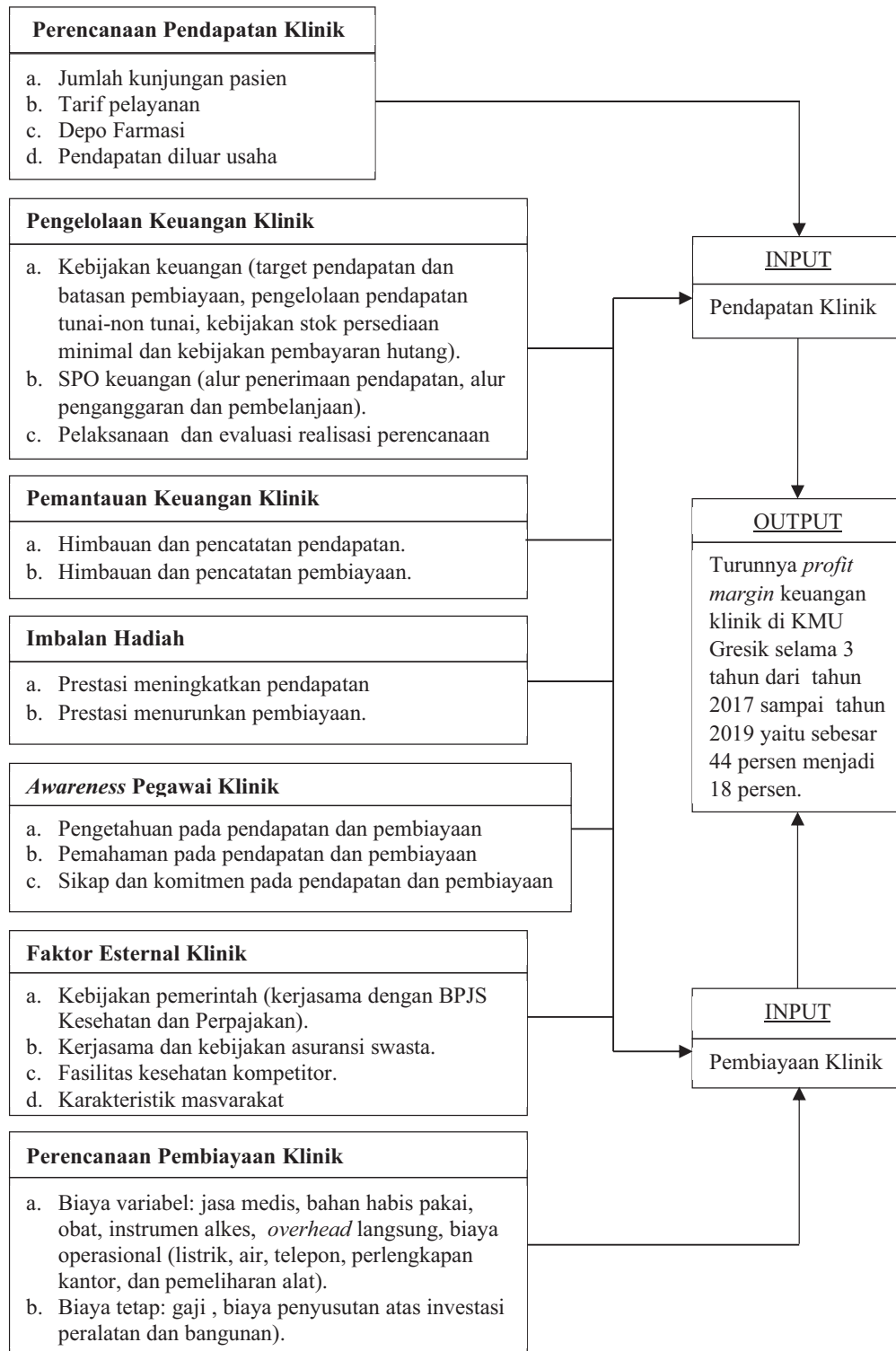
Sumber: Data Keuangan KMU Gresik Periode 2017-2019

Pada data Tabel 1.2 di atas menunjukkan bahwa laporan pendapatan tiap periode dipersentasekan sama yaitu 100% untuk kemudian dijadikan acuan dasar perhitungan persentase atas beban biaya maupun labanya. Sehingga didapatkan pengeluaran pembiayaan selama 3 periode dari 2017 menuju 2019 mengalami peningkatan. Sedangkan dampak paling signifikan adalah menurunnya *profit margin* dari periode 2017 sampai 2019 yaitu sebesar 44% menjadi 18%.

Berdasarkan latar belakang masalah yang mengacu pada latar belakang di atas maka masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah turunnya *profit margin* keuangan klinik di KMU Gresik selama 3 periode dari 2017 sampai 2019 yaitu sebesar 44% menjadi 18%.

1.2 Kajian Masalah

Berdasarkan masalah tersebut maka dapat dilakukan identifikasi faktor yang mempengaruhinya sebagai berikut:



Gambar 1.1 Kajian Masalah Penelitian

Berdasarkan Gambar 1.1 di atas dapat dimungkinkan beberapa faktor yang mempengaruhi turunnya *profit margin* keuangan klinik di KMU Gresik selama 3 periode mulai 2017 sampai 2019. Apabila dikaji menggunakan pendekatan sistem, maka *profit margin* keuangan klinik merupakan output yang dihasilkan secara langsung oleh input berupa pendapatan klinik dikurangi dengan pembiayaan klinik. Artinya saat turun nilai *profit margin* keuangan klinik, maka dimungkinkan ada beberapa faktor yang mempengaruhi, diantaranya (1) nilai pendapatan klinik turun, sedangkan nilai pembiayaan naik, (2) nilai pendapatan klinik tetap, sedangkan nilai pembiayaan tetap naik, dan (3) nilai pendapatan naik tapi tidak signifikan, sedangkan nilai pembiayaan naiknya sangat tinggi.

Ada beberapa faktor yang berpengaruh langsung dan tidak langsung terhadap pendapatan klinik maupun pembiayaan klinik. Penjelasan kemungkinan faktor-faktor yang berpengaruh tersebut dijelaskan sebagai berikut:

1. Perencanaan Pendapatan

Perencanaan pendapatan ini bagian dari pengelolaan keuangan dalam menentukan target besarnya, mulai dari awal tahun sampai dengan akhir tahun. Minimal mengacu pengalaman satu tahun sebelumnya, KMU Gresik bisa menentukan sebagai acuan kinerja keuangan klinik. Yang dimaksud perencanaan pendapatan disini meliputi perencanaan jumlah rupiah yang diterima KMU Gresik atas kegiatan pelayanan yang diberikan kepada pasien. Perencanaan ini dapat dibuat mengikuti cara bayar pasien yang berkunjung ke klinik, baik melalui tunai maupun piutang karena kepesertaan BPJS Kesehatan. Perencanaan pendapatan oleh KMU Gresik didapatkan melalui sumber seperti jumlah kunjungan pasien, tarif

pelayanan, depo farmasi, dan pendapatan diluar usaha yang merupakan sumber pendapatan KMU Gresik. Konsekuensi jumlah kunjungan pasien yang naik dan adanya tarif pelayanan akan mempengaruhi naiknya pendapatan. Dan secara bersamaan naiknya kunjungan pasien juga mempengaruhi pendapatan depo farmasi menjadi naik karena pasien umum membayar tarif obat dan Bahan Habis Pakai (BHP), atau menjadi turun karena pasien BPJS Kesehatan memakai paket tarif pelayanan sudah termasuk obat dan Bahan Habis Pakai. Dengan berdasarkan perencanaan pendapatan ini, manajemen klinik bisa melakukan program-program pelayanan mata kepada pasien untuk mendongkrak realisasi pendapatan atas target yang ditentukan.

2. Perencanaan Pembiayaan

Perencanaan pembiayaan juga bagian dari pengelolaan keuangan dalam menentukan total nominal biaya yang akan dibayar KMU Gresik. Perencanaan pembiayaan ini dilakukan atas dasar penggunaan sumber daya untuk menghasilkan pelayanan kesehatan. Pelaksanaan realisasi atas perencanaan pembiayaan menjadi beban yang harus dikeluarkan KMU Gresik, diantaranya biaya variabel meliputi jasa medis, bahan medis habis pakai, obat, instrumen alkes, *overhead* langsung, biaya operasional (listrik, air, telepon, perlengkapan kantor, dan pemeliharaan alat), kemudian biaya tetap meliputi gaji dan biaya penyusutan atas investasi peralatan dan bangunan. Besarnya realisasi atas biaya yang harus dibayar KMU Gresik akan mengurangi realisasi pendapatan klinik, sehingga akan mempengaruhi *profit margin* keuangan klinik.

3. Pengelolaan Keuangan Klinik

Proses melakukan pengelolaan keuangan klinik selain perencanaan pendapatan dan pembiayaan berikutnya adalah:

a. Kebijakan Keuangan Klinik.

Kebijakan keuangan ini diantaranya adalah penetapan target pendapatan bulanan dan tahunan sebagai realisasi pembuatan perencanaan pendapatan. Selain itu pembuatan kebijakan batasan nominal atau persentase besaran pembiayaan yang akan dikeluarkan dan dipatuhi maupun manajemen klinik. Kebijakan keuangan lainnya adalah pengelolaan pendapatan dan pembiayaan baik tunai maupun non tunai, kebijakan stok persediaan minimal dan kebijakan pembayaran hutang sebagai kewajiban yang harus dibayar. Kebijakan pengelolaan pendapatan dan pembiayaan yang dimaksud adalah kebijakan klinik untuk mengatur pengelolaan pendapatan yang diterima dan pembiayaan dikeluarkan. Jenis pendapatan yang diterima klinik mata adalah tunai dan non tunai, sehingga pendapatan tunai menjadi modal yang siap kapanpun untuk memenuhi beban pengeluaran klinik. Sementara pengaruh pendapatan non tunai baik langsung atau tidak langsung terhadap *cash flow* klinik mata. Untuk kebijakan stok persediaan minimal adalah kebijakan klinik mata mengatur anggaran pembiayaan persediaan mulai dari batas minimal stok, pengadaan barang, penganggaran, pembayaran stok yang sudah terbeli, dan distribusi stok ke bagian lain, serta melakukan pengendalian persediaan klinik. Sementara kebijakan pembayaran hutang adalah pembayaran kewajiban pembiayaan yang dilakukan secara tidak langsung dengan melalui kesepakatan-kesepakatan

pembayaran hutang kepada pihak ketiga atas jasa yang diberikan kepada KMU Gresik.

b. Standar Prosedur Operasional (SPO) Keuangan

Adalah standar prosedur dalam mengelola keuangan klinik yang sudah ditetapkan manajemen dalam menjalankan alur keuangan dari awal sampai akhir. Standart Prosedur Operasional (SPO) Keuangan ini lebih banyak berkaitan dengan alur penerimaan pendapatan dari pasien dan alur penganggaran atas program dan aktivitas pelayanan kepada pasien mata, kemudian ditindaklanjuti dengan pembelanjannya. Serta diakhiri dengan alur pertanggungjawaban atas anggaran dan pembelanjannya.

c. Pelaksanaan Dan Evaluasi Realisasi Perencanaan Keuangan

Adalah bagian proses manajemen keuangan klinik dalam merealisasikan perencanaan keuangan baik pendapatan maupun pembiayaan. Pelaksanaan program-program kerja klinik mewujudkan target pendapatan dan pembiayaan tercapai dengan optimal. Kemudian dievaluasi dalam rangka menemukan kendala-kendala penghambat tercapainya target pendapatan dan pembiayaan untuk segera dicari solusi penyelesaiannya.

4. Pemantauan Keuangan Klinik

Adalah kegiatan pemberian himbauan, arahan, pengecekan dan kontrol secara periodik terhadap semua aktivitas memperoleh pendapatan dan mengeluarkan pembiayaan. Hasil keuangan ini biasanya dicatat pada papan atau sarana *dashboard* yang mudah pemantauannya. Pencatatan ini selalu dilakukan

secara harian, pekanan, bulanan, dan tahunan yang bisa dilihat oleh manajemen dan sesuai kebijakan klinik.

5. Imbalan Hadiah

Adalah pemberlakuan manajemen klinik untuk memberikan hadiah berupa nilai rupiah ataupun barang dengan suatu syarat tercapai. Hadiah ini diberikan terkait misal ada syarat tercapainya prestasi meningkatkan pendapatan dan menurunkan pembiayaan. Hal ini diterapkan agar dapat menjadi penyulut motivasi untuk merealisasikan keuangan klinik.

6. Awareness Pegawai Klinik

Merupakan faktor internal pegawai yang berpengaruh besar dalam pengendalian keuangan klinik baik terhadap pendapatan maupun pembiayaan dimana pegawai ditempatkan. Tingkat *awareness* pegawai terhadap bagaimana meningkatkan pendapatan dan menurunkan pembiayaan, akan menentukan seberapa besar kesadaran pegawai mengendalikan keuangan. Faktor *awareness* ini dapat diuraikan sebagaimana berikut:

a. Tingkat Pengetahuan

Penempatan pegawai di klinik sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan khususnya mata, maka dibutuhkan pegawai yang punya pengetahuan yang cukup dalam menjalankan fungsi dan perannya dalam melayani pasien. Namun berkaitan dengan pengetahuan terhadap keuangan, pegawai harus mengetahui pendapatan dan pembiayaan. Dasar pengetahuan keuangan ini dapat diperoleh melalui tingkat pendidikan yang pernah diikuti dan saat bekerja di KMU Gresik. Cara mendapat pengetahuan tentang pendapatan dan pembiayaan

ini bisa melalui kursus non formal, pelatihan, atau membaca dari sumber-sumber keuangan yang terpercaya.

b. Tingkat Pemahaman

Merupakan langkah berikutnya sebagai pegawai dalam mengetahui peran dan fungsinya menjalankan *job description* yang diamanahkan klinik kepadanya. Pemahaman terhadap pengetahuan keuangan dalam operasional pelayanan klinik menjadi penting, karena berpengaruh langsung terhadap keputusan pegawai secara pribadi dalam mengendalikan keuangan baik saat menjalankan *job description* merealisasikan target pendapatan dan menekan jumlah pembiayaan. Pemahaman pegawai terhadap semua aktivitas yang dikerjakan mulai pelayanan klinik buka sampai tutup dalam rangka mencapai target keuangan.

c. Tingkat Sikap dan Komitmen

Merupakan tingkat kesadaran pegawai yang paling tinggi, khususnya dalam pengendalian keuangan. Dari pemahaman yang utuh mengenai keuangan baik terhadap pendapatan maupun pembiayaan, maka harapannya memunculkan sikap dan komitmen pribadi dari masing-masing pegawai untuk selalu melakukan perbaikan dalam mengatur dan mengelola keuangan sesuai *job description* dan bagian/ unitnya masing-masing, sehingga tujuan pengendalian keuangan tercapai optimal.

7. Faktor Eksternal Klinik

Ada beberapa faktor eksternal yang mempengaruhi pencapaian keuangan klinik, baik pendapatan maupun pembiayaan. Faktor eksternal ini secara tidak

langsung mempengaruhi, namun kurang mampu untuk untuk bisa dikendalikan. Seandainya bisa dikendalikan itu sangat kecil upaya yang bisa dilakukan. Faktor eksternal ini adalah sebagai berikut:

a. Kebijakan Pemerintah Seperti Kerjasama Dengan BPJS Kesehatan dan Perpajakan.

Kebijakan kerjasama ini berkaitan regulasi pemerintah yang diwakili Badan BPJS Kesehatan. Sejak KMU Gresik bekerjasama tahun 2015 sampai sekarang realisasi kebijakan di lapangan sering terjadi perubahan-perubahan kebijakan dinamis. Dampak kebijakan ini adalah wajib diikuti oleh semua provider pelayanan kesehatan, tidak terkecuali KMU Gresik. Hal ini dapat terlihat dari kebijakan pembayaran piutang tagihan yang diklaimkan klinik kepada BPJS Kesehatan. Selain itu sebuah keharusan KMU Gresik yang sudah berbadan hukum, maka harus tunduk dan taat pada peraturan perpajakan yang berlaku. Sehingga setiap bulan atau setiap tahun hasil pendapatan yang dihasilkan dalam pelayanan akan berkurang besaran biaya pajak untuk dibayarkan kepada Kantor Pelayanan Pajak setempat.

Kerjasama dengan asuransi swasta juga punya pengaruh terhadap pendapatan dan pembiayaan. Hanya sampai pada penelitian ini berlangsung masih sedikit asuransi swasta yang sudah bekerjasama dengan KMU Gresik. Sebagaimana kerjasama dengan BPJS Kesehatan, maka kerjasama dengan asuransi swasta juga akan menambah jumlah pendapatan, termasuk nantinya juga berpengaruh pada pembiayaan pajak atas pendapatan tersebut.

b. Fasilitas Kesehatan Kompetitor

Semakin banyaknya fasilitas kesehatan seperti rumah sakit baik milik pemerintah maupun swasta di sekitar KMU Gresik juga menjadi faktor yang mempengaruhi pendapatan dan pembiayaan klinik. Hal ini menjadi banyak alternatif pilihan bagi masyarakat khususnya pasien penderita sakit mata di daerah Gresik. Tuntutan pelayanan klinik KMU Gresik akan kualitas pelayanan menjadi tinggi, agar mampu bersaing dengan fasilitas kesehatan kompetitor.

c. Karakteristik Masyarakat

Karakteristik masyarakat khususnya pasien yang berkunjung ke KMU Gresik adalah beragamnya karakteristik pasien dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan mata yang diberikan klinik, tentunya para pasien ini saat akan datang sudah memiliki harapan sembuhnya sakit yang diderita. Sehingga KMU Gresik harus mampu memenuhi harapan pasien tersebut dengan berbagai latar belakang karakteristik pasien. Saat KMU Gresik mampu memberi pelayanan sesuai harapan pasien, maka dimungkinkan kunjungan akan meningkat dan berdampak pada kenaikan pendapatan. Di samping itu juga akan ada pembiayaan atas kunjungan pasien tersebut.

1.3 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pendapatan klinik yang mengalami penurunan di KMU Gresik?
2. Bagaimana pembiayaan klinik yang mengalami peningkatan di KMU Gresik?

3. Bagaimana unsur-unsur yang mempengaruhi pendapatan klinik menurun di KMU Gresik?
4. Bagaimana unsur-unsur yang mempengaruhi pembiayaan klinik meningkat di KMU Gresik?
5. Bagaimana *profit margin* keuangan di KMU Gresik?
6. Bagaimana pelaksanaan *cost awareness* pegawai (pengetahuan, pemahaman, serta sikap dan komitmen) dalam pengendalian keuangan di KMU Gresik?
7. Bagaimana pelaksanaan *cost management* klinik (perencanaan, kebijakan, SPO, pelaksanaan dan evaluasi) di KMU Gresik?
8. Bagaimana pelaksanaan *cost monitoring* klinik di KMU Gresik?
9. Bagaimana pelaksanaan *cost insentive* (pemberian hadiah) atas prestasi keuangan klinik di KMU Gresik?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut.

1.5.1 Tujuan Umum

Secara umum tujuan dari penelitian ini adalah rekomendasi *cost containment* melalui pelaksanaan *cost awareness*, *cost management*, *cost monitoring*, dan *cost insentive* sebagai dasar peningkatan *profit margin* keuangan klinik di KMU Gresik.

1.5.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis pendapatan klinik yang mengalami penurunan di KMU Gresik.

2. Menganalisis pembiayaan klinik yang mengalami peningkatan di KMU Gresik.
3. Menganalisis unsur-unsur yang mempengaruhi pendapatan klinik menurun di KMU Gresik.
4. Menganalisis unsur-unsur yang mempengaruhi pembiayaan klinik meningkat di KMU Gresik.
5. Menganalisis *profit margin* keuangan di KMU Gresik.
6. Menganalisis pelaksanaan *cost awareness* pegawai (pengetahuan, pemahaman, serta sikap dan komitmen) dalam pengendalian keuangan di KMU Gresik.
7. Menganalisis pelaksanaan *cost management* klinik (perencanaan, kebijakan, SPO, pelaksanaan dan evaluasi) di KMU Gresik.
8. Menganalisis pelaksanaan *cost monitoring* klinik di KMU Gresik.
9. Menganalisis pelaksanaan *cost incentive* (pemberian hadiah) atas prestasi keuangan klinik di KMU Gresik.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat baik secara keilmuan maupun terapan.

1.6.1 Manfaat secara Keilmuan

Sebagai media dan sarana pembelajaran dalam menerapkan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan di Minat Studi Manajemen Pemasaran dan Keuangan Pelayanan Kesehatan (MPKPK), Program Studi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan (AKK), Program Magister Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas

Airlangga. Selain itu penelitian ini juga memperkaya khasanah keilmuan administrasi dan kebijakan kesehatan khususnya manajemen fasilitas kesehatan.

1.6.2 Manfaat secara Terapan

1. Bagi KMU Gresik

Sebagai bahan masukan dalam peningkatan kinerja klinik sehingga mampu memberikan keunggulan keuangan maupun non keuangan dengan tetap memberi kontribusi pada pembangunan kesehatan Indonesia. Penelitian ini juga diharapkan mampu memberi kontribusi dalam meningkatkan pelayanan kesehatan mata secara komprehensif.

2. Bagi Masyarakat

Mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan mengoptimalkan pemanfaatan klinik sebagai fasilitas pelayanan kesehatan sekunder atau tingkat lanjut. Penelitian ini juga diharapkan mampu berkontribusi untuk meningkatkan kepuasan pasien dan keluarga pasien.

3. Bagi Klinik Mata KMU Gresik

Meningkatkan kepuasan dalam melaksanakan tugas dan SPO baik medis maupun non medis di klinik, serta menciptakan budaya kerja yang nyaman dan produktif.