

Peningkatan Manajemen Lembaga dan Layanan Berbasis Online Melalui Media Website pada Klinik Kesehatan

Subaidi^{1*}, Rony Wijanarko², Khotibul Umam¹

Azzah Nor Laila¹, Aris Rohmatin¹

¹Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara

²Universitas Wahid Hasyim Semarang

subaidi@unisnu.ac.id*

Abstrak

Salah satu lembaga kesehatan di Jepara kota yakni Klinik Masyitoh. Permasalahan mitra pada aspek manajemen, dan proses layanan yang manual. Beberapa informasi dan layanan pendaftaran pemeriksaan selama ini masih manual dilakukan dengan cara pasien datang langsung ke lokasi Klinik. Maka melalui kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk memberikan solusi pada mitra klinik Masyithoh dalam memperbaiki manajemen lembaga dan memberikan inovasi terkait pelayanan di klinik melalui media website. Metode pengabdian ini sosialisasi, pelatihan dengan model kegiatan workshop, ceramah, dan diskusi. Selanjutnya tahap pendampingan dengan metode tutorial, dan praktek. Tahap evaluasi dilakukan dengan metode diskusi dan angket. Hasil kegiatan menunjukkan pelaksanaan pelatihan meliputi capacity building manajemen, strategi pengembangan layanan melalui optimalisasi website, dan tutorial penggunaan website. Hasilnya pengetahuan mitra terkait manajemen lembaga meningkat 80%. Mitra terampil menggunakan website dan *update* informasi dalam website meningkat sampai 75%. Maka peningkatan kualitas layanan di Klinik Masyitoh terwujud, dan adanya inovasi layanan informasi serta pendaftaran secara *online*, mudah diakses, dan terintegrasi dengan media sosial.

Kata Kunci: *Manajemen, Klinik, Layanan, Inovasi, Website*

PENDAHULUAN

Secara kuantitas jumlah layanan kesehatan di Jepara tahun 2024 mencapai 81 dengan rincian kategori Rumah Sakit Umum sejumlah 8, Puskesmas ada 22, dan 51 Klinik. Selain itu layanan Kesehatan dalam bentuk Posyandu di Desa juga meluas dengan jumlah 1.133 di seluruh Kabupaten Jepara. Hal itu menunjukkan peningkatan kuantitas layanan lembaga kesehatan mengalami peningkatan sejalan dengan orientasi pemerataan layanan kesehatan di masyarakat (Naima, Sudirman, 2018).

Salah satu layanan Kesehatan di Jepara dengan kategori Klinik Pratama yaitu Klinik Masyitoh. Secara geografis, Klinik Masyitoh terletak di tengah kota dan berjarak hanya 1,3 Km dari alun-alun Jepara di Jalan Pemuda Desa Potroyudan Jepara. Desa Potroyudan berbatasan dengan Kelurahan Panggang pada bagian utara, dan bagian Selatan dengan Krapyak. Bagian Barat bersebelahan dengan kelurahan Demaan, dan Timur dengan Kelurahan Bapangan. Hal itu seharusnya menjadi potensi dan peluang kemudahan akses di pusat kota Jepara.

Namun bangunan Gedung Klinik Masyitoh berada satu kompleks dengan gedung lain, diapit Gedung Pimpinan Cabang NU Kabupaten Jepara bagian depan, dan gedung Darul Hadlonah pada bagian belakangnya. Sehingga berdampak pada posisi bangunan Klinik Masyitoh kurang tampak dari jalan raya dan sulit melakukan pengembangan. Padahal secara ideal masyarakat memiliki kecenderungan mengakses layanan Kesehatan yang memiliki tampilan bangunan bagus, mudah diakses, bersih, tertata dengan interior menarik (Wibowo & Pandu S., 2013). Selain itu, informasi dan layanan pendaftaran pemeriksaan selama ini masih manual yakni pasien harus datang langsung ke lokasi Klinik. Belum tersedia layanan pendaftaran secara online yang bisa diakses masyarakat. Gambaran layanan pendaftaran sebagaimana pada Gambar 1.



Gambar 1. Ruang Layanan Pendaftaran Pasien Secara Manual

Pelayanan kesehatan berkualitas di institusi lembaga kesehatan, merupakan suatu sistem yang terdiri atas peran berbagai komponen saling terkait, bergantung, dan mempengaruhi antara satu dengan lainnya. Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah produk akhir dari interaksi dan ketergantungan yang rumit antara berbagai komponen atau aspek pelayanan (Sari et al., 2021). Peran berbagai pihak tersebut juga perlu ditunjang dengan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), baik pengelola, pelaksana mulai dari Direktur, tenaga medis, pegawai, dan staff lainnya. Hal tersebut sangat penting dan berpengaruh pada kepuasan pelanggan atau pasien. Pasien berasal dari beragam usia, latar belakang, dan kondisi. Pasien dapat dari kalangan orangtua, remaja, khususnya anak-anak, secara umum memerlukan perlindungan dan perawatan yang nyaman, layak, dan mudah diakses (Sarwono, 2019).

Hal penting lainnya pada suatu layanan kesehatan yakni persoalan manajemen. Manajemen lembaga kesehatan memiliki porsi untuk menentukan arah serta kemajuan layanan, maka penting adanya tatanan manajemen organisasi yang baik, kepemimpinan visioner, sehingga bisa mengembangkan lembaga kesehatan lebih maju (Hoirunniza et al., 2022). Secara manajerial, Klinik Masyitoh merupakan klinik swasta yang dikelola Yayasan. Pengurus atau pihak pengelola tersebut memiliki masa pergantian secara periodik. Selain itu Direktur dan tenaga medis di Klinik Masyitoh juga beberapa kali mengalami pergantian dan perubahan. Perombakan serta perubahan struktur pengurus Yayasan, pimpinan, tenaga medis yang tidak menentu juga berdampak pada perubahan pola serta sistem manajemen pada Klinik. Hal itulah yang terkadang memiliki impact tingkat stabilitas manajemen serta layanan Klinik Masyitoh berjalan fluktuatif.

Kemajuan layanan juga ditentukan oleh daya saing yang ditentukan oleh SDM yang dimiliki, kompetensi SDM menjadi hal yang utama dalam menentukan kualitas suatu organisasi. Organisasi dengan kompetensi yang bernilai dan langka akan menghasilkan keunggulan bersaing yang lebih besar dibanding

pesaingnya, yang selanjutnya menghasilkan kinerja yang optimal (Abrori & Muali, 2020). Oleh karena itu Klinik Masyitoh membutuhkan pendampingan khususnya dalam aspek peningkatan manajemen lembaga dan layanan agar ada inovasi serta kemudahan akses. Maka tim pengabdian bermitra dengan pengelola Klinik Masyitoh Jepara untuk mengatasi permasalahan mitra.

METODE

Upaya tim pengabdian untuk melaksanakan solusi atas permasalahan prioritas mitra dilakukan dengan beberapa tahapan. *Pertama*, tahap sosialisasi. Tahap pertama ini dilakukan sosialisasi program dengan pengelola, tenaga medis dan staff Klinik Masyitoh. *Kedua*, tahap pelatihan yang meliputi pelatihan capacity building tentang manajemen lembaga, strategi pengembangan layanan. Metode pada tahap pelatihan menggunakan model kegiatan workshop, dengan metode ceramah, dan diskusi bersama. *Ketiga*, tahap pendampingan terhadap mitra. Tahap ini pendampingan penggunaan website Klinik menggunakan metode tutorial, dan praktek.

Setelah tahapan persiapan dan pelaksanaan kegiatan, tim pengabdian juga melakukan tahap evaluasi. Tahap evaluasi dilakukan dengan mengajak mitra pengelola, tenaga medis dan staff Klinik Masyitoh sharing bersama. Selain itu, tahap evaluasi pada kegiatan pengabdian ini juga menggunakan metode angket, untuk mengukur kepuasan mitra. Fokus tahap evaluasi sebagai upaya tim pengabdian mengetahui tingkat kepuasan mitra serta kebermanfaatannya kegiatan pengabdian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Tahap Persiapan dan Sosialisasi

Pada tahap persiapan sebelum pelaksanaan pelatihan, tim pengabdian melakukan koordinasi dengan pengelola Klinik Masyitoh. Koordinasi awal tersebut dilakukan pada hari Senin tanggal 17 Juni 2024. Pada tahap koordinasi ini menghasilkan kesepakatan terkait pelaksanaan sosialisasi kepada para tenaga medis, pegawai, dan staff Klinik. Koordinasi ini membahas jadwal pelatihan serta pendampingan pada bulan Juli sampai Agustus tahun 2024. Adapun gambaran dokumentasi koordinasi sebagaimana pada Gambar 2.



Gambar 2. Koordinasi Tim Pengabdian Bersama Mitra

Selanjutnya tim pengabdian melakukan koordinasi internal tim pelaksana pada hari Rabu 19 Juni 2024, terkait persiapan tahap pelaksanaan, perumusan materi pelatihan, sekaligus merumuskan kuesioner untuk tahap evaluasi kegiatan. Hasil pembahasan ini disepakati materi pelatihan dalam bentuk powerpoint, dan kuesioner dalam bentuk *google form*.

Kemudian dilanjutkan dengan perekrutan yang dilakukan dengan sosialisasi. Kegiatan sosialisasi telah terlaksana pada hari Sabtu 22 Juni 2024 di ruang pertemuan Klinik Masyitoh. Pelaksanaan sosialisasi dilakukan hari Sabtu menyesuaikan jadwal kegiatan rapat koordinasi bulanan di Klinik Masyitoh, sehingga seluruh tenaga medis, pegawai, dan pengurus Klinik dapat mengikuti. Pada tahap sosialisasi diawali dengan arahan serta sambutan dari pengurus yang disampaikan oleh Hj. Noor Ainy, S.Ag. Setelah arahan dari pengurus, para tenaga medis serta pegawai dilibatkan dalam forum sharing serta diskusi tentang rencana program pelatihan dan pendampingan, sekaligus pemetaan kelompok peserta dengan klasifikasi peserta yang memiliki kemampuan dasar komputer dan website. Kemudian peserta juga diajak membahas kesepakatan penentuan jadwal pelatihan dan pendampingan, dengan hasil tahap pelatihan serta pendampingan dijadwalkan mulai tanggal bulan Juli sampai September 2024.

2. Tahap Pelatihan

Tahap pelatihan pertama yaitu pelatihan capacity building tentang manajemen. Capacity building ini dilaksanakan pada hari Kamis, 4 Juli 2024 di ruang pertemuan Klinik Masyitoh. Narasumber pada tahap ini disampaikan oleh ketua tim pengabdian Dr. Subaidi, M.Pd. terkait beberapa model manajemen di Klinik, beserta urgensinya, dan strateginya. Para peserta juga dikenalkan beberapa ragam tipe, inovasi pengembangan pengelolaan klinik yang update di lingkungan perkotaan. Dokumentasi tahap capacity building tersebut sebagaimana pada Gambar 3.



Gambar 3. Penyampaian Materi Pelatihan Capacity Building Manajemen Lembaga

Capacity building ini bertujuan membuka wawasan peserta tentang pengelolaan Klinik yang humanis, nyaman, ramah bagi pasien, dan mudah diakses masyarakat luas. Inovasi serta bentuk layanan unik merupakan hal penting untuk membentuk *branding* suatu lembaga termasuk bidang Kesehatan (El Adawiyah & Patrianti, 2021). Melalui pelatihan capacity building tersebut, mitra dilibatkan pula berdiskusi tentang pembagian peran dan tugas masing-masing bagian untuk menunjang kualitas manajemen Klinik.

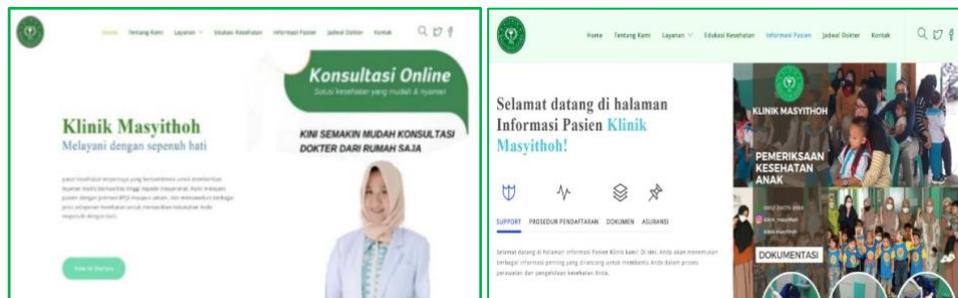
Pelatihan selanjutnya yakni pelatihan terkait strategi pengembangan layanan melalui optimalisasi website. Tahap ini disampaikan oleh tim pengabdian Bapak Rony Wijanarko, M.Kom, mulai paparan tentang macam-macam bentuk strategi untuk mengembangkan layanan. Salah satu bentuk strategi layanan yang inovatif dan efektif yakni optimalisasi layanan melalui media *online*, salah satunya website yang terbukti memiliki *impact* positif (Wirytinoyo et al., 2020). Tahap pelatihan ini sebagaimana pada Gambar 4.



Gambar 4. Strategi Pengembangan Layanan Melalui Optimalisasi Layanan Online

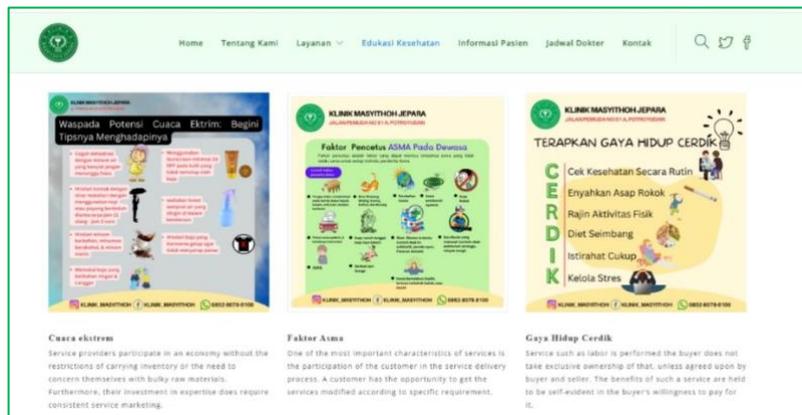
3. Tahap Pendampingan

Tahap pendampingan dilakukan tim pengabdian kepada mitra dalam hal pendampingan penggunaan serta pengelolaan website Klinik Masyithoh sebagai media layanan berbasis *online*. Kegiatan pendampingan ini dilaksanakan pada hari Jum'at tanggal 19 Juli 2024 di ruang pertemuan Klinik Masyithoh. Tim pengabdian telah merancang dan membuat website yang disesuaikan dengan kebutuhan mitra. Website klinik Masyithoh dapat digunakan menggunakan laptop maupun handphone. Website ini dirancang untuk keperluan pengelolaan data-data, administrasi, informasi jenis layanan, dan pendaftaran secara online (Rila Setyaningsih, Abdullah, Edy Prihantoro, 2014). Hal itu bertujuan untuk meningkatkan manajemen informasi. Sejalan dengan perkembangan era serta efektifitas layanan teknologi digital (Rila Setyaningsih, Abdullah, Edy Prihantoro, 2014), dimana layanan kesehatan juga perlu merespon hal itu. Gambaran tampilan website yang diterapkan dalam pendampingan untuk mitra sebagaimana pada Gambar 5.



Gambar 5. Tampilan Website Klinik Masyithoh Jepara

Website klinik Masyithoh yang telah dikembangkan tim pengabdian memuat tujuh menu, yaitu home, tentang kami, layanan, edukasi kesehatan, informasi pasien, jadwal dokter, dan kontak. Setiap menu tersebut memuat berbagai informasi yang bisa diakses pasien, dan masyarakat umum. Mitra juga didampingi cara melakukan edit atau menambah isian pada setiap bagian menu yang ada, sehingga pegawai atau staff admin dapat melakukan *update* informasi dan layanan di Klinik Masyithoh. Selain itu, pada tenaga medis juga didampingi tim terkait peran yang dapat dilakukan mereka seperti membuat materi tips penanganan, pencegahan penyakit, atau informasi seputar gerakan hidup sehat. Informasi tersebut terdapat pada menu edukasi Kesehatan, tampilannya sebagaimana pada Gambar 6.



Gambar 6. Tampilan Isi Menu Edukasi Kesehatan

4. Tahap Evaluasi

Setelah beberapa tahap pelaksanaan kegiatan pelatihan, pendampingan, tim pengabdian melibatkan mitra pada tahapan evaluasi. Tim pengabdian melakukan forum sharing bersama mitra dan memberikan angket dengan skala empat untuk diisi dalam rangka mengukur kepuasan mitra. Hasil evaluasi secara kuantitatif menunjukkan 85% peserta mitra merespon kegiatan pengabdian ini sangat bermanfaat, 15% merespon bermanfaat, dan tidak ada yang merespon cukup, dan kurang bermanfaat. Pada aspek kesesuaian materi, 80% peserta menilai materi sangat sesuai, 15% sesuai, 5% cukup sesuai, dan tidak ada yang merespon tidak sesuai. Respon tersebut menunjukkan secara umum mitra merasa kegiatan ini bermanfaat, dan sesuai kebutuhan mitra. Pada aspek keberdayaan mitra, peningkatan pengetahuan mitra terkait manajemen lembaga meningkat 80%. Aspek ketrampilan, mitra terampil dalam menggunakan website dan mengisi informasi dalam website meningkat sampai 75%. Hal tersebut menunjukkan tingkat keberhasilan kegiatan pengabdian tercapai sesuai target, dan tingkat keberlanjutan program sangat besar. Klinik Masyitoh selanjutnya dapat meningkatkan kualitas layanannya, proses layanan tidak lagi hanya secara manual atau offline. Namun sudah berkembang tersedia layanan akses informasi serta pendaftaran secara online.

KESIMPULAN

Solusi atas permasalahan mitra dalam aspek manajemen, serta proses layanan, telah teratasi melalui kegiatan pengabdian dengan penerapan peningkatan capacity building manajemen dan penerapan website. Tahapan kegiatan terdiri dari persiapan, pelatihan, pendampingan, dan evaluasi. Hasil peningkatan pada aspek keberdayaan mitra, ada peningkatan pengetahuan mitra terkait manajemen lembaga meningkat 80%. Aspek proses layanan, mitra terampil dalam menggunakan website dan mengisi informasi dalam website meningkat sampai 75%. Hal itu berimbas pada peningkatan kualitas layanan di Klinik Masyitoh, pasien dan masyarakat umum dapat mendapatkan informasi serta pendaftaran secara *online*. Tingkat kepuasan mitra menunjukkan kegiatan ini direspon sangat bermanfaat mencapai 85%, kesesuaian materi direspon 80% peserta menilai materi sangat sesuai, 15% sesuai, 5% cukup sesuai. Hasil kegiatan ini memiliki *impact* peningkatan keberdayaan mitra, dan inovasi layanan mitra Klinik Masyitoh melalui adanya website sebagai media layanan online. Pasien, masyarakat umum dapat akses layanan serta info dari Klinik Masyitoh lebih mudah, dan terintegrasi dengan media sosial.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, Riset, dan Teknologi, Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, Riset, dan Teknologi yang telah memberikan bantuan hibah program ini. Terima kasih juga penulis sampaikan kepada BUMDes, Gapoktan, dan Pemerintah desa Watuaji Keling Jepara atas kerjasama dan sinergi bersama. Terima kasih pula kepada LPPM UNISNU Jepara yang telah mensupport dan mengawal terlaksananya program pengabdian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Abrori, M., & Muali, C. (2020). Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia Melalui Peran Kepemimpinan Kepala Sekolah. *JUMPA: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 1(1).
- El Adawiyah, S., & Patrianti, T. (2021). Islamic Branding dalam Ekonomi Syari'ah. *Jurnal Al-Tsarwah*, 4(1), 26–35.
- Hoirunniza, I., Jamaludin, A., & Nandang. (2022). Implikasi Gaya Kepemimpinan Klinik Pratama Nur'annisa Karawang. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi*, 9(2), 508–519.
- Naima, Sudirman, M. A. (2018). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sienjo Kecamatan Toribulu Kabupaten Parigi Moutong. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 1(1). <https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.56338/jks.v1i1.404>
- Rila Setyaningsih, Abdullah, Edy Prihantoro, H. (2014). *Strategi Pendidikan Tinggi Pesantren Dalam Pengembangan Konten Pembelajaran E-Learning*. 4, 133–139.
- Sarwono, B. (2019). Mutu Pelayanan Puskesmas Ramah Anak. *Jurnal Jendela Inovasi Daerah*, 2(2), 77–85. <https://doi.org/10.56354/jendelainovasi.v2i2.34>
- Septia Sari, R., Desnita Tasri, Y., & Shakila, R. (2021). Sosialisasi Manajemen Klinis untuk peningkatan mutu pelayanan kesehatan bagi Profesional Perkam Medis. *ABDINE: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(2), 147–158. <https://doi.org/10.52072/abdine.v1i2.220>
- Wibowo, N., & Pandu S., A. (2013). Perancangan Interior Klinik Kecantikan Berbasis Eco-Design di Surabaya. *Jurnal Intra*, 1(2), 1–8.
- Wiryotinoyo, M., Budiyono, H., Akhyaruddin, Setyonegoro, A., & Priyanto. (2020). Pemanfaatan Website sebagai Media Promosi dan Sumber Belajar di Sekolah Menengah. *Jurnal Abdi Pendidikan*, 01(01).
- Yusuf, W. F. (2015). Hubungan Dukungan Sosial dan Self Acceptance Dengan Motivasi Menghafal Al-Qur'an Di Pondok Pesantren Al-Qur'an Nurul Huda Singosari Malang. *Jurnal Psikologi*, 3(1), 1–11.