

PENGEMBANGAN ASPEK BISNIS PADA KLINIK KESEHATAN

Muhammad Iffan¹

¹Universitas Komputer Indonesia (Manajemen Pemasaran, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Bandung, Indonesia)
m.iffan@email.unikom.ac.id

Abstract

This article documents community service efforts in developing business aspects at Diana Health Clinic. The purpose of this activity is to provide an understanding to Diana Clinic regarding the development of business aspects using SWOT Analysis. The methods used in this service include observation, interviews, and data analysis. The dedication team works closely with Diana Health Clinic management and medical staff to identify problems and potential improvements in various aspects of the business. The results of this dedication show several important findings, including HR still not understanding the development of business aspects using SWOT Analysis, there is still a lack of public knowledge about the existence of the Diana Clinic, and there is no collaboration with insurance institutions. Based on these findings, the service team provides recommendations by providing understanding to Diana Clinic's HR regarding developing business aspects using SWOT Analysis, carrying out ongoing promotions both directly and using digital marketing to increase public awareness of the existence of Diana Clinic, and accelerate the Diana Clinic work process with insurance institutions. The development of the business aspect at Diana Health Clinic is expected to have a significant positive impact on the local community, provide better access to quality health services, and contribute to the development of the health sector.

Keywords: *Business Aspect; SWOT; Health clinic*

Abstrak

Artikel ini mendokumentasikan upaya pengabdian masyarakat dalam mengembangkan aspek bisnis di Klinik Kesehatan Diana. Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk memberikan pemahaman kepada Klinik Diana mengenai pengembangan aspek bisnis dengan menggunakan Analisis SWOT. Metode yang digunakan dalam pengabdian ini meliputi observasi, wawancara, dan analisis data. Tim pengabdian bekerja sama dengan manajemen dan staf medis Klinik Kesehatan Diana untuk mengidentifikasi masalah dan potensi perbaikan dalam berbagai aspek bisnis. Hasil pengabdian ini menunjukkan beberapa temuan penting antara lain SDM masih belum memahami pengembangan aspek bisnis dengan menggunakan Analisa SWOT, masih kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai keberadaan Klinik Diana, dan belum adanya kerjasama dengan lembaga asuransi. Berdasarkan temuan tersebut, tim pengabdian memberikan rekomendasi dengan memberikan pemahaman kepada SDM Klinik Diana mengenai pengembangan aspek bisnis dengan menggunakan Analisis SWOT, melakukan promosi yang berkelanjutan baik secara langsung maupun menggunakan pemasaran digital untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap keberadaan Klinik Diana, dan mengakselerasi proses kerjasama Klinik Diana dengan

lembaga asuransi. Pengembangan aspek bisnis di Klinik Kesehatan Diana diharapkan dapat memberikan dampak positif yang signifikan bagi masyarakat setempat, memberikan akses yang lebih baik terhadap layanan kesehatan yang berkualitas, dan berkontribusi pada pengembangan sektor kesehatan.

Kata kunci: Aspek Bisnis; SWOT; Klinik Kesehatan

Corresponding author : m.iffan@email.unikom.ac.id

PENDAHULUAN

Tujuan pembangunan kesehatan nasional adalah mewujudkan derajat kesehatan yang optimal dan tercapainya kemampuan hidup sehat bagi setiap penduduk guna mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal sebagai salah satu komponen kesejahteraan umum bangsa Indonesia (Salim, 2022). Pembangunan kesehatan merupakan bagian dari pembangunan kesehatan masyarakat. Untuk mewujudkan hal tersebut, pemerintah bekerja sama dengan berbagai pihak, baik di lingkungan pemerintah maupun swasta, untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, terutama mereka yang tinggal di daerah terpencil dan tidak memiliki akses terhadap perawatan medis (Listiya, 2022).

Hal ini sangat membantu dan mengurangi jumlah tenaga dan uang yang dibutuhkan oleh pemerintah. Akibatnya, fokus kegiatan yang berhubungan dengan kesehatan dapat berpindah dari kegiatan kuratif ke kegiatan preventif dan promotif. Untuk menjaga keseimbangan yang sehat dalam perluasan layanan kesehatan, terutama yang ditawarkan oleh sektor swasta, perlu ada perbaikan administrasi dan regulasi yang signifikan (Zulfikar, 2022). Oleh karena itu, Klinik Diana berkeinginan untuk berperan serta dalam bidang pelayanan kesehatan guna meningkatkan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan berpartisipasi aktif dalam melaksanakan kegiatan sosial guna

memastikan tercapainya tujuan pembangunan kesehatan di Kota Bogor.

Menurut Martino (2018), klinik adalah jenis institusi yang menawarkan akses perawatan medis kepada anggota masyarakat dengan menawarkan jawaban atas banyak masalah kesehatan yang dialami oleh anggota masyarakat. Selain menawarkan layanannya ke lingkungan sekitar, klinik juga berfungsi sebagai tempat usaha tersendiri. Prosedur yang dilakukan di dalam klinik menjadi lebih sulit dipahami karena ukurannya bertambah. Dan semakin banyak kesulitan yang ada, semakin besar kebutuhan akan pengelolaan yang efisien. Klinik Diana berkomitmen untuk memberikan perawatan terbaik sebagai bagian dari misinya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat setempat akan layanan medis berkualitas tinggi.

Untuk dapat meningkatkan pelayanan, diperlukan perencanaan untuk menghasilkan dan memberikan nilai lebih kepada masyarakat. Hal ini diperlukan agar masyarakat mengetahui citra positif Klinik Diana dan fasilitasnya di benak masyarakat luas.



Gambar 1. Klinik Diana

Klinik Kesehatan Diana di Kota Bogor adalah sasaran dari kegiatan pengabdian masyarakat ini. Lokasinya adalah di Jl. Cimanggu Pabuaran No. 35 RT 002/005 Kelurahan Kedung Waringin Kecamatan Tanah Sareal Kota Bogor Provinsi Jawa Barat 16164.



Gambar 2. Ruang Tunggu Pasien Klinik Diana

Maksud dari pengabdian masyarakat ini adalah untuk memberikan masukan kepada mitra berupa cara-cara mengembangkan aspek bisnis yang berkaitan dengan bidang ilmu yang dimiliki pengusul. Hal ini dilakukan agar mitra dapat mengembangkan dan meningkatkan usahanya dengan melakukan perbaikan-perbaikan yang dirasa kurang dan pengembangan yang diperlukan, yang pada

akhirnya diharapkan dapat meningkatkan produktivitas usaha.

Berikut adalah tujuan yang ingin dicapai oleh pengabdian masyarakat:

1. Untuk mengetahui progres yang telah dicapai pada bagian-bagian bisnis yang telah dijalankan oleh mitra hingga saat ini.
2. Untuk menentukan tantangan yang ada dalam kegiatan usaha Mitra.
3. Untuk mengidentifikasi jawaban atas masalah dalam kegiatan usaha Mitra.
4. Untuk memastikan Mitra mengetahui analisis permasalahan aspek bisnis dengan menggunakan Analisis SWOT.

KAJIAN PUSTAKA

SWOT analisis adalah alat yang dapat digunakan untuk menyelidiki elemen internal dan eksternal organisasi yang mencari keuntungan maupun yang tidak mencari keuntungan, seperti pemerintah. Tinjauan terhadap keseluruhan kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman organisasi adalah apa yang disebut Philip Kotler sebagai analisis SWOT (Kotler, 2000). Menurut Kotler (2000), analisis SWOT dibagi menjadi dua lingkungan yaitu lingkungan internal perusahaan dan lingkungan eksternal organisasi. Lingkungan ini masing-masing disebut sebagai lingkungan internal dan lingkungan eksternal.

Menurut Suharto (2004), tujuan analisis SWOT organisasi adalah untuk “meninjau dan menambah kekuatan, mengurangi kelemahan, memperluas peluang, dan menghilangkan ancaman dari luar”. Tujuan lainnya termasuk "memperluas peluang" dan "menghilangkan ancaman dari luar." Dengan bantuan analisis ini, sebuah organisasi tidak hanya mampu menghilangkan bahaya yang sudah ada, namun perusahaan juga mampu meramalkan risiko yang akan muncul di masa mendatang.

Menurut Dirgantoro (2004), analisis lingkungan adalah suatu proses yang memantau lingkungan organisasi dan berusaha menemukan peluang dan hambatan yang mempengaruhi kemampuan organisasi untuk memenuhi tujuannya. Analisis lingkungan adalah komponen dari proses pemantauan lingkungan organisasi. Struktur lingkungan dasar dapat dibagi atau dibedakan menjadi dua bagian: (1) lingkungan internal (kekuatan dan kelemahan), dan (2) lingkungan eksterior (peluang dan ancaman (ancaman atau tantangan)). Kedua bagian tersebut adalah: (1) lingkungan internal (kekuatan dan kelemahan); dan (2) lingkungan eksternal (peluang dan ancaman (ancaman atau tantangan)). (Dirgantoro, 2004).

Baik faktor internal perusahaan, yang sepenuhnya berada di bawah kendalinya, maupun faktor eksternal apa pun dapat dianggap sebagai kekuatan dan kelemahan. Untuk memastikan bahwa faktor internal ini berada di bawah kendali kami. Kekuatan perusahaan adalah keunggulan komparatif (kekuatan) yang dimilikinya atas para pesaingnya; karenanya, perusahaan akan mendapat manfaat dari kekuatan ini sejauh yang dimiliki, yang berarti bahwa besaran unsurnya penting. Namun, kerentanan perusahaan merupakan kelemahan yang relatif dimiliki oleh perusahaan; karenanya, semakin banyak elemen ini, semakin besar pengaruh negatifnya terhadap perusahaan.

Komponen atau variabel yang berasal atau terdapat di dalam organisasi itu sendiri itulah yang membentuk apa yang disebut dengan lingkungan internal. Organisasi memiliki peluang yang lebih baik untuk menggunakan pengaruh atau kendali atas aspek lingkungan internal yang berada di bawah lingkup langsungnya. Keuangan organisasi, teknologi, sumber daya manusia, dan sumber

daya lainnya adalah beberapa faktor yang membentuk lingkungan internal.

Peluang dan ancaman adalah contoh faktor eksternal yang tidak dapat dikendalikan oleh organisasi dan karenanya tidak dapat dikendalikan. pada dasarnya Peluang adalah kemungkinan pencapaian untuk bisnis. Sementara Ancaman merupakan bahaya eksternal yang dapat membahayakan keberadaan perusahaan, itu bukanlah ancaman bagi kelangsungan hidup perusahaan itu sendiri.

Komponen atau variabel lingkungan yang terletak di dalam atau berasal dari dunia di luar batas organisasi disebut sebagai lingkungan eksternal organisasi. Tidak dapat dihindari bahwa interaksi antara organisasi dan lingkungan eksternalnya diperlukan agar organisasi dapat mencapai maksud dan tujuan serta melaksanakan tujuannya. Interaksi ini diperlukan karena tidak dapat dihindari. Yang dimaksud dengan “faktor eksternal” adalah kumpulan indikasi yang masing-masing berpotensi menjadi peluang atau ancaman atau tantangan. Indikator, seperti yang berkaitan dengan lingkungan teknologi, ekonomi, dan sosial, membentuk lingkungan eksternal.

METODE PENELITIAN

Model bisnis adalah sebuah strategi yang menguraikan bagaimana sebuah usaha bermaksud menghasilkan keuntungan. Rencana ini akan menjelaskan barang dan jasa apa yang akan tersedia untuk masyarakat umum, bagaimana barang dan jasa tersebut akan tersedia, dan biaya yang terkait dengan pemeliharaan barang dan jasa tersebut. Dalam proses penciptaan elemen bisnis klinik, hal-hal berikut ini penting untuk dipertimbangkan:

1. Menempatkan lebih banyak fokus di klinik tentang bagaimana, dimana, dan kapan produk dan layanan berfungsi dengan baik.

- Menentukan kekuatan dan kekurangan produk atau layanan dibandingkan dengan produk atau layanan klinik yang sebanding.
- Melakukan penelitian pada aspek bisnis.
- Menentukan strategi untuk aspek bisnis.

Berikut ini langkah yang dilakukan dalam rangka pelaksanaan kegiatan yang berkaitan dengan pengabdian kepada masyarakat:

- Melakukan observasi dan wawancara terkait perkembangan komponen bisnis yang telah dijalankan Mitra saat ini dalam bisnis.
- Mencari informasi mengenai tantangan yang dihadapi oleh Mitra dalam aktivitas bisnisnya.
- Mencari cara untuk mengatasi tantangan yang muncul dalam perjalanan kegiatan usaha Mitra.
- Memberikan wawasan kepada Mitra tentang pengembangan faktor bisnis melalui penggunaan Analisis SWOT.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan observasi dan wawancara kepada pemilik Klinik Diana terkait dengan pengembangan bisnis, didapat hasil eksisting yang dilakukan dan strategi yang diajukan dalam menjalankan kegiatan operasional usahanya. Tabel 1 dibawah ini merupakan matriks Analisis SWOT pada Klinik Kesehatan Diana:

Tabel 1. Analisis SWOT Klinik Diana

Internal Factor	Kekuatan/Strength <ul style="list-style-type: none"> Perawatan pasien yang efektif Fasilitas klinik yang lengkap Sirkulasi cahaya dan udara yang baik Jasa yang ditawarkan sesuai dengan harga Adanya brosur dalam penyebaran informasi dan promosi Pelayanan yang ramah Tenaga kesehatan dengan kompetensi yang baik Lokasi klinik yang strategis Sistem administrasi yang terkomputerisasi 	Kelemahan/Weakness <ul style="list-style-type: none"> Belum tersedianya kerjasama dengan asuransi kesehatan Masih kurangnya kuantitas sumber daya manusia Promosi belum terprogram secara berkelanjutan Pengelolaan keuangan yang belum maksimal Pengelolaan organisasi yang belum optimal
External Factor	Strategi SO <ul style="list-style-type: none"> Membuat dan menerapkan sistem dan prosedur secara mendalam Memperluas daerah promosi Melakukan kerjasama dengan BPJS 	Strategi WO <ul style="list-style-type: none"> Melakukan kerjasama dengan berbagai asuransi kesehatan Melakukan optimalisasi pengelolaan keuangan Melakukan optimalisasi fungsi organisasi
Ancaman/Threat <ul style="list-style-type: none"> Pertumbuhan klinik yang meningkat Pertumbuhan rumah sakit yang meningkat 	Strategi ST <ul style="list-style-type: none"> Menerapkan strategi harga bersaing Melakukan peningkatan kualitas pelayanan Melakukan kerjasama dengan mitra lain 	Strategi WT <ul style="list-style-type: none"> Penyesuaian kuantitas sumber daya manusia Menyusun business plan sebagai pedoman Memelihara loyalitas pasien

Berdasarkan Tabel 1 diatas, kekuatan dari Klinik Diana, yaitu perawatan pasien yang efektif, fasilitas klinik yang lengkap, sirkulasi cahaya dan udara yang baik, jasa yang ditawarkan sesuai dengan harga, adanya brosur dalam penyebaran informasi dan promosi, pelayanan yang ramah, tenaga kesehatan dengan kompetensi yang baik, lokasi klinik strategis, dan sistem administrasi yang terkomputerisasi. Selanjutnya kelemahan dari klinik diana, diantaranya belum tersedianya kerjasama dengan asuransi kesehatan, masih kurangnya kuantitas sumber daya manusia, promosi belum terprogram secara berkelanjutan, pengelolaan keuangan yang belum maksimal, dan pengelolaan organisasi yang belum optimal.

Dari sisi eksternal, terdapat beberapa peluang yang dapat dimanfaatkan oleh Klinik Diana, diantaranya klinik kesehatan dibutuhkan masyarakat, peluang dalam mengembangkan klinik, kesadaran masyarakat atas kesehatan yang meningkat, jumlah penduduk yang cukup padat, dan kebijakan pemerintah tentang BPJS. Namun, terdapat juga beberapa ancaman yang mungkin dapat

menjadi tantangan yang harus dihadapi oleh Klinik Diana, yaitu pertumbuhan klinik kesehatan dan rumah sakit meningkat yang dapat menjadi pesaing Klinik Diana

Berdasarkan analisis tersebut, tim pengabdian mengusulkan beberapa strategi dalam meningkatkan daya saing Klinik Diana. Pertama yaitu strategi kekuatan-peluang dengan membuat dan menerapkan sistem dan prosedur secara mendalam, memperluas daerah promosi, dan melakukan kerjasama dengan BPJS. Kedua yaitu strategi kekuatan-ancaman dengan menerapkan harga bersaing, melakukan peningkatan kualitas pelayanan, dan melakukan kerjasama dengan mitra lain. Ketiga yaitu strategi kelemahan-peluang dengan melakukan kerjasama dengan berbagai asuransi kesehatan, melakukan optimalisasi pengelolaan keuangan, dan melakukan optimalisasi fungsi organisasi. Keempat yaitu strategi kelemahan-ancaman dengan melakukan penyesuaian kuantitas sumber daya manusia, Menyusun rencana bisnis sebagai pedoman, dan memelihara loyalitas pasien.

KESIMPULAN DAN SARAN

Dengan dilaksanakannya Pengabdian Kepada Masyarakat di Klinik Diana, maka dapat diambil kesimpulan bahwa masih terdapat hambatan yang terjadi dalam kegiatan usaha Klinik Diana, yaitu sumber daya manusia dalam Klinik Diana masih kurang memahami pengembangan usaha dalam aspek bisnis menggunakan Analisis SWOT, masih kurangnya pengetahuan masyarakat terkait dengan keberadaan Klinik Diana, Belum adanya kerjasama dengan lembaga asuransi. Solusi atas hambatan yang terjadi pada Klinik diana, yaitu memberikan pemahaman kepada sumber daya manusia dalam Klinik diana terkait pengembangan aspek bisnis menggunakan Analisis SWOT, melakukan

promosi secara berkelanjutan baik secara langsung maupun menggunakan marketing digital untuk memingkatkan kesadaran masyarakat akan keberadaan Klinik Diana, mengakselerasi proses kerjasama Klinik Diana dengan lembaga asuransi. Strategi saat ini yang telah dilakukan oleh Klinik Diana telah berhasil hingga saat ini. Namun, agar klinik dapat berkembang, diperlukan strategi baru untuk meningkatkan visibilitas klinik dan membuatnya lebih kompetitif. Hal ini diperlukan agar klinik berkembang. Hal ini dimaksudkan agar dengan adanya strategi pengembangan klinik dengan memanfaatkan Analisis SWOT yang telah diajukan kepada mitra dapat menambah pilihan strategi yang akan dilakukan kedepannya sehingga pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja klinik.

DAFTAR PUSTAKA

- Dirgantoro. (2004). Manajemen Strategik: Konsep, Kasus, dan Implementasi. Jakarta: PT. Gramedia.
- Listiya, P. (2022). Prinsip Keadilan Dalam Pelayanan Kesehatan Bagi Masyarakat Miskin Dan Berpenghasilan Rendah.
- Martino, Y. A., Sulistiowati, E., & Purnomo, Y. (2018). Model Pemberdayaan Santri Ponpes Al-Hidayah Batu Alang Sebagai Kader Kesehatan Berbasis Terapi Herbal. Jurnal Inovasi Hasil Pengabdian Masyarakat (JIPEMAS), 1(2), 86-93.
- Kotler, Philip. (2000). Prinsip-prinsip Pemasaran Manajemen. Jakarta: Prenhalindo.
- Kotler, P. (2001). Marketing management, millenium edition. Prentice-Hall, Inc..

Salim, M. F., Syairaji, M. S. M., Santoso, D. B., Pramono, A. E., & Askar, N. F. (2022). Edukasi Perilaku Hidup Bersih dan Sehat (PHBS) Pada Siswa Sekolah Dasar Negeri 2 Samigaluh Kulonprogo. *Jurnal Pengabdian dan Pengembangan Masyarakat*, 4(1), 19-24.

Zulfikar, R. (2022). Pelaksanaan Channel Pemasaran Klinik Kesehatan Dalam Upaya Peningkatan Pendapatan. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(1), 01-09.