

PENDAMPINGAN MANAJEMEN PROMOSI BERBASIS DIGITAL PADA KLINIK MASYITHOH MUSLIMAT NU JEPARA

Subaidi¹, Rony Wijanarko², Nugroho Eko Budiyanto³, Murniati⁴, Azzah Norlaila⁵, Muhammad Dhiyaul Haq⁶, Latifatul Masruroh⁷

¹Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara. Email: subaidi@unisnu.ac.id

²Universitas Wahid Hasyim Semarang. Email: ronywijanarko@unwahas.ac.id

³Universitas Wahid Hasyim Semarang. Email: nugrohoeb@unwahas.ac.id

⁴Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara. Email: murniati@unisnu.ac.id

⁵Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara. Email: azzah@unisnu.ac.id

⁶Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara. Email: Auljepara86@gmail.com

⁷Universitas Wahid Hasyim Semarang. Email: latifatulmasruroh304@gmail.com

ABSTRACT

Masyithoh Muslimat NU Clinic is one of the health clinics located in the Jepara area, precisely on Jalan Pemuda Number 51 Potroyudan Jepara Village. In carrying out its activities in addition to being supervised by the Jepara Regional Klink Association, it is also by the Nahdlatul Ulama Board of Jepara Regency, Central Java. The quality management of public health services at the clinic needs to be improved, considering that health services are very important and play a role as the foundation of the nation's welfare. Priority issues agreed with partners focus on management and promotion aspects. Target outputs and achievements of this service - Increased quality management of the Masyithoh Muslimat NU Jepara Clinic management reached 100%. Increased partner human resources in managing communication and public service reached 100%. Administrative services are more varied and available online services increased by 90%. Improved online-based partner promotional media increased by 90%. Partner human resources increased their skills in making promotions with attractive graphic designs by 90%.

Keywords: Management, Promotion, Digital, Clinic

ABSTRAK

Masyithoh Muslimat NU Clinic is one of the health clinics located in the Jepara area, precisely on Jalan Pemuda Number 51 Potroyudan Jepara Village. In carrying out its activities in addition to being supervised by the Jepara Regional Klink Association, it is also by the Nahdlatul Ulama Board of Jepara Regency, Central Java. The quality management of public health services at the clinic needs to be improved, considering that health services are very important and play a role as the foundation of the nation's welfare. Priority issues agreed with partners focus on management and promotion aspects. Target outputs and achievements of this service - Increased quality management of the Masyithoh Muslimat NU Jepara Clinic management reached 100%. Increased partner human resources in managing communication and public service reached 100%. Administrative services are more varied and available online services increased by 90%. Improved online-based partner promotional media increased by 90%. Partner human resources increased their skills in making promotions with attractive graphic designs by 90%.

Kata Kunci: Digital, Klinik, Manajemen, Promosi

PENDAHULUAN

Klinik Masyithoh Muslimat NU adalah salah satu klinik kesehatan yang berada di daerah Jepara tepatnya di Jalan Pemuda Nomor 51 Desa Potroyudan Jepara. Dalam menjalankan kegiatannya disamping diawasi oleh Asosiasi Klink daerah Jepara, juga oleh Pengurus Nahdlatul Ulama Kabupaten Jepara Jawa Tengah. Manajemen mutu public service kesehatan kilinik tersebut perlu ditingkatkan secara optimal.

Klinik Masyithoh Muslimat NU Jepara adalah bagian dari tempat pelayanan kesehatan masyarakat, *wabil khusus* dikalangan warga nahdliyin. Salah satu tujuan mutu public service adalah untuk memperoleh kepercayaan warga dan juga mampu bersaing dengan klinik lainnya. Oleh karena itu, klinik Masyithoh Muslimat NU Jepara harus meningkatkan mutu layanan secara optimal (Khairunnisa, 2022).

Manajemen klinik dinilai belum cukup mampu melaksanakan fungsinya dengan baik. Kepala klinik yang pada umumnya dipimpin oleh dokter, cenderung lebih berorientasi kepada pelayanan kesehatan kuratif. Sistem informasi klinik belum mampu menunjang proses perencanaan strategis klinik misalnya dalam hal kebutuhan jumlah dan latar belakang pendidikan sumber daya manusianya, program-program kesehatan masyarakat yang perlu dikembangkan sesuai kebutuhan dan dengan fungsi promotif dan preventif klinik (Naima, Sudirman, 2018).

Artinya, mutu pelayanan klinik, masih sering dikeluhkan masyarakat. Pelayanan klinik juga masih dipahami sebagai permasalahan teknis pengobatan dimana pelayanannya hanya melibatkan dokter, perawat dan petugas kesehatan lainnya. sementara dari sisi kebijakan dan manajemen mutu layanan belum ditingkatkan (Lestari, 2018), maka kualitas jasa yang dihasilkan klinik dapat menciptakan kepuasan pasien (Hidayah, 2015).

Berdasarkan survey awal bahwa *public service* kesehatan klinik Masyithoh Muslimat NU Jepara perlu ditingkatkan guna peningkatan layanan kesehatan kepada masyarakat. Gambaran kondisi klinik Masyitoh sebagaimana pada Gambar 1.



Gambar 1. Gedung Klinik Masyitoh Jepara

METODE PELAKSANAAN

Metode pengabdian masyarakat yang dilakukan di klinik Masyithoh Muslimat NU Jepara berupa sosialisasi, pelatihan dengan metode ceramah serta tanya jawab, pendampingan penerapan teknologi, dan evaluasi. Tahap sosialisasi terkait program, beberapa tahapan pelatihan dan pendampingan. Kemudian membuat kesepakatan penentuan jadwal pelatihan dan pendampingan. Peserta kegiatan disepakati diikuti seluruh tim medis.

Tahap pelatihan pertama adalah capacity building tentang pentingnya promosi lembaga berbasis digital, dan pelatihan tentang pengelolaan public service. Selanjutnya tahap pendampingan, dilakukan pendampingan penerapan teknologi promosi digital. Peserta didampingi pembuatan media online untuk promosi klinik masyitoh. Kemudian didampingi praktek desain grafis, agar promosi klinik menarik dan bisa dishare secara online.

Tahap akhir evaluasi, metode yang digunakan adalah observasi dan penyebaran kuesioner. Kuesioner sebagai alat ukur untuk evaluasi program sekaligus monitoring keberlanjutan program.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian dilaksanakan Agustus sampai September 2023. Tujuannya adalah peningkatan mutu public service kesehatan klinik melalui manajemen promosi berbasis digital. Pelayanan klinik masih dipahami sebagai persoalan teknis pengobatan hanya melibatkan dokter, perawat dan petugas kesehatan lainnya. Sementara manajemen mutu layanan belum ditingkatkan (Lestari, 2018), oleh karena itu, maka kualitas jasa yang dihasilkan oleh klinik dapat menciptakan kepuasan pasien secara optimal (Hidayah, 2015).

Manajemen promosi berbasis digital yang bertujuan untuk meningkatkan mutu public service agar memperoleh kepercayaan dari masyarakat yang diberikan oleh tim sosialisasi dengan menghadirkan narasumber. Upaya peningkatan mutu public service kesehatan klinik ini dilaksanakan yang menitikberatkan pada pelayanan masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang prima, tanpa mengabaikan mutu layanan pada perorangan. Manajemen klinik dinilai belum cukup mampu melaksanakan fungsinya dengan baik. Kepala klinik yang pada umumnya dipimpin oleh dokter, cenderung lebih berorientasi kepada pelayanan kesehatan kuratif. Sistem informasi klinik belum mampu menunjang proses perencanaan strategis klinik misalnya dalam hal kebutuhan jumlah dan latar belakang pendidikan sumber daya manusianya, program-program kesehatan masyarakat yang perlu dikembangkan sesuai kebutuhan dan dengan fungsi promotif dan preventif (Naima, Sudirman, 2018)

Pelaksanaan pendampingan manajemen promosi berbasis digital pada klinik Masyithoh Muslimat NU Jepara guna meningkatkan mutu public service agar memperoleh kepercayaan dari Masyarakat. Rangkaian kegiatan sosialisasi, pelatihan, pendampingan dilakukan di ruang pertemuan Klinik Masyitoh Muslimat NU Jepara.

Beberapa tahapan pengabdian kepada masyarakat dengan mitra Klinik Masyithoh Muslimat NU Jepara telah terlaksana dengan hasil 100%. Mulai tahap persiapan serta

sosialisasi program, pelaksanaan pelatihan, pendampingan, serta evaluasi. Seluruh kegiatan diikuti oleh semua tenaga medis dan pegawai Klinik Masyithoh Muslimat NU Jepara. Pelaksanaan beberapa rangkaian kegiatan tersebut dilakukan pada siang hari menyesuaikan jadwal jeda para tenaga medis di klinik Masyithoh, sehingga seluruh pengurus, dokter, dan tenaga medis Klinik Masyithoh dapat mengikuti.

Pada tahap awal sosialisasi program, pemaparan rencana program disampaikan ketua tim dari Unisnu Jepara Bapak Dr. H. Subaidi, M.Pd.. Dan juga diawali arahan serta sambutan dari Ketua Pimpinan Cabang Muslimat NU Kabupaten Jepara yang disampaikan oleh Ibu Hj. Noor Ainy, S.Ag. sebagaimana pada Gambar 2.



Gambar 2. Tahap Sosialisasi Program

Selanjutnya tahap pelatihan dan pendampingan. Kegiatan ini diikuti oleh semua pengurus, dokter, tenaga medis, dan staff pegawai klinik Masyithoh yang berjumlah 20 orang.

Kegiatan pertama adalah pelatihan capacity building tentang pentingnya manajemen promosi lembaga berbasis digital. Narasumber pada tahap ini disampaikan oleh ketua tim pengabdian dari Unisnu Jepara Dr. Subaidi, M.Pd. Para peserta dikenalkan beberapa alasan pentingnya adanya pengelolaan yang baik, model penjaminan mutu, bentuk-bentuk promosi, serta urgensi dan pentingnya promosi berbasis digital. Dokumentasi tahap pelatihan capacity building tersebut sebagaimana pada Gambar 3.



Gambar 3. Pelatihan Capacity Building

Manajemen mutu lembaga menjadi bagian penting sebagai proses yang bertujuan untuk memastikan bahwa lembaga mencapai tingkat kualitas tinggi dalam semua aspek berkaitan dengan tujuan dan keberhasilannya. Urgensi manajemen mutu lembaga

memiliki dampak signifikan pada berbagai aspek operasional, reputasi, dan keberlanjutan lembaga.

Beberapa alasan mengapa manajemen mutu lembaga sangat penting diantaranya dalam rangka peningkatan kualitas layanan dengan mengarah pada kepuasan pelanggan, retensi pelanggan, dan reputasi yang baik. Selain itu dalam rangka efisiensi operasional, yakni mengidentifikasi proses yang efisien dan tidak efisien, melalui manajemen mutu membantu lembaga menghemat waktu, sumber daya, dan biaya operasional. Hal ini dapat meningkatkan profitabilitas serta daya saing lembaga.

Pelatihan selanjutnya tentang pengelolaan public service yang disampaikan oleh anggota tim dari Unisnu Murniati, S.Sos.I., M.S.I. di ruang pertemuan klinik Masyithoh Jepara. Sebagaimana pada Gambar 4.



Gambar 4. Pelatihan Public Service

Selanjutnya tahap pendampingan, dilakukan pendampingan penerapan teknologi promosi digital. Peserta didampingi pembuatan media online untuk promosi klinik masyitoh melalui aplikasi Canva. Sebelum praktek, para peserta dikenalkan dengan beragam media promosi digital yang disampaikan oleh Bapak Rony Wijanarko, S.Kom., M.Kom. di ruang pertemuan di Klinik Masyithoh. Sebagaimana pada Gambar 5.



Gambar 5. Tahap Pemaparan Materi Promosi Digital

Hal ini bertujuan membuka wawasan peserta tentang pengelolaan informasi di Klinik. Karena proses menyebar informasi terkait layanan maupun program kegiatan di lembaga Kesehatan merupakan sarana yang efektif unruk mempromosikan suatu lembaga (El Adawiyah & Patrianti, 2021). Agar informasi serta promosi tersebar luas dan dikenal di tengah Masyarakat.

Selanjutnya pada tahap penerapan teknologi, tim pengabdian melakukan pendampingan penerapan teknologi promosi digital. Mulai dari pendampingan pembuatan media online untuk promosi klinik masyithah. Kemudian pendampingan praktek pembuatan desain grafis, agar promosi klinik menarik dan bisa dishare secara online. Tahap ini dipandu oleh tim pengabdian dari Unwahas Semarang Bapak Nugroho Eko Budiyanto, ST., M.Kom dan didampingi mahasiswa tim pengabdian dari Unisnu dan Unwahas. Sebagaimana terlihat pada Gambar 6.



Gambar 6. Tahap Pendampingan Praktek

Pada tahap pendampingan tersebut, para peserta didampingi secara langsung praktek membuat desain dengan aplikasi canva. Pemilihan aplikasi canva sebagai media untuk praktek pembuatan desain grafis atau media untuk promosi, karena kemudahan penggunaannya. Baik dari aspek aksesnya, yang bisa digunakan melalui handphone, maupun perangkat seperti computer dan lainnya.

Pada tahap evaluasi, tim pengabdian membagikan kuesioner untuk semua peserta dalam rangka menilai atau merespon pelaksanaan rangkaian program secara umum. Selanjutnya tahap monitoring, tim pengabdian telah melakukan kunjungan untuk melihat keberlanjutan program dan melihat progress perkembangan manajemen layanan dan promosi di Klinik Masyithoh. Tahap tersebut, tim pengabdian mengadakan observasi secara langsung ke klinik Masyithoh dan mengamati beberapa media sosial akun klinik Masyithoh.

Hasilnya mitra telah menerapkan pengelolaan dan promosi program layanan secara online. Peningkatan ketrampilan mitra meningkat Peningkatan manajemen mutu pengelolaan Klinik Masyithoh Muslimat NU Jepara mencapai 100%. Peningkatan SDM mitra dalam mengelola komunikasi dan public service mencapai 90%. Selain itu juga ada peningkatan media promosi mitra berbasis online meningkat 90%, dan SDM mitra meningkat ketrampilannya dalam membuat promosi dengan desain grafik menarik sampai 90%. Salah satu hasil karya media promosi yang dibuat peserta dan memang digunakan untuk menginformasikan program Klinik Masyithoh sebagaimana pada Gambar 7.



Gambar 7. Media Promosi Mitra Tentang Program Pelatihan Home Care

SIMPULAN

Kegiatan pengabdian ini sejalan dengan masalah prioritas yang disepakati bersama mitra, sehingga mitra secara riil merasakan hasil serta wujud nyata manfaat dan dampaknya pada peningkatan manajemen mutu dan promosi berbasis digital di Klinik Masyithoh Muslimat NU Jepara. Hal ini juga mendukung peningkatan layanan serta daya jual lembaga layanan kesehatan agar bisa adaptif, serta berkembang dengan pelayanan berbasis digital di era millennial. Salah satu solusi yang diberikan pengabdian adalah: Memberikan pelatihan dan pendampingan tentang peningkatan manajemen mutu Lembaga; Memberikan pelatihan pengelolaan komunikasi dan public service; Menerapkan teknologi digital dalam pengelolaan administrasi; Memberikan pelatihan pembuatan media online untuk promosi klinik masyitoh; dan Memberikan pelatihan desain grafis, agar promosi klinik menarik dan bisa dishare secara online. Melalui pengabdian masyarakat ini, para pengguna diharapkan dapat menyesuaikan diri dengan kemajuan teknologi, pasien mampu memahami alat komunikasi berbasis digital, sehingga manajemen klinik ini semakin maju dan unggul sesuai harapan Masyarakat, khususnya nahdliyin.

UCAPAN TERIMAKASIH

Pengabdian sekaligus penulis berterimakasih kepada LPPM Unisnu Jepara dan LPPM Unwahas Semarang yang telah memberikan anggaran dana untuk melaksanakan pengabdian kepada Masyarakat di Klinik Masyithoh Muslimat NU Jepara tahun 2023. Terimakasih juga penulis sampaikan kepada Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara yang telah mendukung kami selaku tim pengabdian atas terselenggaranya kegiatan ini; Juga rasa terimakasih disampaikan kepada Universitas Wahid Hasyim Semarang yang juga telah mendukung terlaksananya kegiatan pengabdian ini dengan memberikan tugas

kepada para dosen dan mahasiswanya ikut berperan aktif dalam terlaksananya kegiatan ini.

DAFTAR RUJUKAN

- El Adawiyah, S., & Patrianti, T. (2021). Islamic Branding dalam Ekonomi Syari'ah. *Jurnal Al-Tsarwah*, 4(1), 26–35.
- Hidayah, N. (2015). Model Manajemen Mutu Terpadu Pelayanan Kesehatan Untuk Pengembangan Rumah Sakit Umum Daerah. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi Publik*, 5(1), 21–30.
- Khairunnisa, E. N. (2022). Analisis Kebutuhan Mutu Pelayanan Dengan Mengintegrasikan Total Quality Manajemen Dengan SERVQUAL. *Schema: Journal of Psychological Research*, 7(1), 35–44. <https://doi.org/10.29313/schema.v0i0.11043>
- Lestari, T. R. P. (2018). Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Di Puskesmas Melalui Pendekatan Manajemen Sumberdaya Manusia Kesehatan. *Journal Kajian*, 23(3), 157–174. <https://doi.org/10.22212/kajian.v23i3.1880>
- 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](https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.56338/jks.v1i1.404)
- Nungky Wanodyatama Islami, A. P. D. (2019). Strategi Dan Upaya Puskesmas Dalam Meningkatkan Kualitas Mutu Pelayanan Kesehatan Masyarakat Kabupaten Malang. *Karta Raharja*, 1(2), 15–30.
- Septia Sari, R., Desnita Tasri, Y., & Shakila, R. (2021). Sosialisasi Manajemen Klinis untuk peningkatan mutu pelayanan kesehatan bagi Profesional Perakam Medis. *ABDINE: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(2), 147–158. <https://doi.org/10.52072/abdine.v1i2.220>